

**Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Diplomarbeiten,
welche im Rahmen eines Master of Advanced Studies erarbeitet wurden**

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Diplomarbeiten-Arbeiten eines Master of Advanced Studies der Hochschule Luzern Soziale Arbeit, dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel die Hochschule Luzern Soziale Arbeit. Der/Die Benutzer/in ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

Die Nutzungsrechte sind:

Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Diplomarbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).

Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.

Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern - Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.

Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Sowohl die Hochschule Luzern - Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 14. März 2011

Hot/1lzeml Soziale Arbeit

Dr. Walter Schmid
Direktor

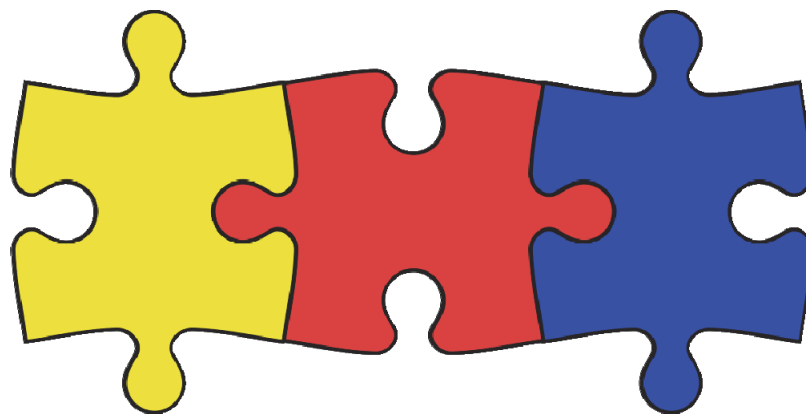
¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern - Soziale Arbeit das Urheberrecht an Weiterbildungs-Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Weiterbildungs-Studierende Rechtsinhaber/in.

Master-Arbeit

MAS Lösungs- und Kompetenzorientierung

Beratung im Trialog

**Gestaltung hilfreicher lösungs- und kompetenzorientierter Beratung unter
Einbezug einer dolmetschenden Person**



Eingereicht am: 05.05.2014

Vor- und Nachname/n: Regula Seiler

E-Mail-Adresse: ra.seiler@gmx.ch

Von dieser Master-Arbeit wurden am 05. Mai 2014 eine elektronische Fassung und drei schriftliche Exemplare bei der Hochschule Luzern eingereicht.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren. Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Weiterbildung der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.

Abstract

Beratung im Trialog - Gestaltung hilfreicher lösungs- und kompetenzorientierter Beratung unter Einbezug einer dolmetschenden Person.

„Masterarbeit im MAS Lösungs- und Kompetenzorientierung Hochschule Luzern“

Regula Seiler, 5. Mai 2014

Die vorliegende Arbeit zeigt auf, wie wichtig eine gemeinsame Sprachbasis für das Ermöglichen einer hilfreichen lösungs- und kompetenzorientierten Beratung im Rahmen der sozialpädagogischen Familienbegleitung ist. Anhand der Basistheorien - Konstruktivismus, soziologische Systemtheorie und sozialer Konstruktionismus - wird gezeigt, dass Sprache und Kommunikation Mittel sind, die von Menschen zum Erzeugen gemeinsamer Wirklichkeiten verwendet wird.

Die Bedeutung von Wörtern verweisen auf die soziokulturelle und historische Einbettung, in dem die Sprache angewendet wird. Damit ist Sprache mehrdeutig und prädestiniert für Missverständnisse. Insbesondere durch die wertschätzende und respektvolle Haltung eignet sich die lösungs- und kompetenzorientierte Beratung für einen kultursensiblen Umgang im interkulturellen Kontext.

Kommunikation benötigt eine gemeinsame Sinn-Welt, die über Kommunikation erzeugt werden muss. Ist in der lösungs- und kompetenzorientierten Beratung keine ausreichende gemeinsame Sprachbasis zwischen Berater/in und Klient/in möglich, so sind ihre Werkzeuge „Sprache und Kommunikation“ nur eingeschränkt einsetzbar. Der Verständigungsprozess muss folglich über eine Drittperson hergestellt werden, wobei sich die Beratungssituation zu einem Beziehungsdreieck erweitert.

Ausgebildete dolmetschende Personen werden im Trialog als Gesprächsteilnehmende verstanden, die in erster Linie die Aufgabe haben, die Mitteilung zu übertragen. Das Dolmetschen erfolgt nicht neutral und nicht als 1:1 Übertragung, sondern wird durch die dolmetschende Person mitbeeinflusst. Daraus resultiert, dass die Beratungsperson eine doppelte Prozesssteuerung verfolgen muss. Die Zusammenarbeit im Trialog erfordert klare Zuständigkeitsbereiche, ausreichende Kompetenzen auf beiden Seiten, sowie eine Einführung in die spezifische Arbeitsweise und Methoden der lösungs- und kompetenzorientierten Beratung.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6
1. Einleitung	7
1.1. Ausgangslage und Fragestellung	7
1.2 Ziel und Adressaten / Adressatinnen	8
1.3 Methodisches Vorgehen und Aufbau der Arbeit.....	9
1.4 Begriffsklärung	9
2. Systemisches Denken, Sprache und Kommunikation.....	11
2.1 Einführung	11
2.2 Konstruktivismus	12
2.3 Sprache und Kommunikation aus konstruktivistischer Sicht.....	12
2.4 Soziologische Systemtheorie	13
2.4.1 Autopoiese	14
2.4.2 Sprache und Kommunikation aus der Sicht von Niklas Luhmann	14
2.5 Sozialer Konstruktivismus	16
2.6 Sprache und Kommunikation aus der Perspektive des sozialen Konstruktivismus.....	17
2.7 Zusammenfassung.....	18
3. Lösungs- und kompetenzorientierte Beratung	20
3.1 Entstehungsgeschichte systemischer Beratung / Therapie	20
3.1.1 Kurztherapie	21
3.1.2 Lösungsorientierte Kurztherapie	22
3.2 Grundannahmen	22
3.3 Interaktionsmuster.....	23
3.3.1 Besuchende.....	24
3.3.2 Klagende	24
3.3.3 Kunden / Kundinnen	25
3.4 Beratung als Austausch von Wirklichkeitsbeschreibungen.....	25
3.4.1 Ausgewählte Methoden	26
3.4.2 Berater/in als prozesssteuernde Person.....	26
3.5 Generische Prinzipien	27
3.6 Zusammenfassung.....	28

4. Lösungs- und kompetenzorientierte Beratung unter Einbezug einer dolmetschenden Person	30
4.1 Sprachbasis	30
4.2 Kultur = Kommunikationsgemeinschaft.....	31
4.2.1 Kommunikation im interkulturellen Kontext.....	32
4.2.2 Kultursensible lösungs- und kompetenzorientierte Beratung.....	33
4.3 Dolmetscher/in	35
4.3.1 Ausgebildete Dolmetschende	35
4.3.2 Rolle und Aufgabe	37
4.3.3 Einflussfaktoren und Folgen	39
4.4 Zusammenfassung.....	41
5. Gestaltung einer hilfreichen lösungs- und kompetenzorientierten Beratung im Dialog	43
5.1 Ausgangssituation	43
5.2 Gestaltung des Dialogs	44
5.2.1 Schaffen von Stabilitätsbedingungen	44
5.2.2 Kairos beachten, Resonanz und Synchronisation ermöglichen	47
5.2.3 Herstellen eines Sinnbezuges.....	49
5.2.4 Überblick über die Gestaltung des Dialogs.....	50
5.3 Chancen und Risiken	51
6. Resümee und Ausblick	54
6.1 Zentrale Erkenntnisse.....	54
6.2 Berufsrelevante Schlussfolgerungen	56
6.3 Ausblick	58
7. Quellenverzeichnis	59

Anhang

Anhang A	Ausführungen zur soziologischen Systemtheorie	S.64
Anhang B	Grundannahmen	S.65
Anhang C	Ausbildung und Qualifizierung von interkulturell Dolmetschenden	S.67
Anhang D	Berufskodex für interkulturell Dolmetschende	S.68
Anhang E	Überblick generische Prinzipien sowie lösungs- und kompetenz-orientierte Methoden / Interventionen	S.69

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Kommunikation als dreistelliger Selektionsprozess	S.15
Abb. 2	Entscheidungshilfe für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden	S.36
Abb. 3	Indirekte, verbale Kommunikation im Trialog	S.39
Abb. 4	Einflussfaktoren auf die Qualität und den Verlauf einer gedolmetschten Beratung	S.40
Abb. 5	Zentrale Aspekte für die Gestaltung einer hilfreichen lösungs- und kompetenzorientierten Beratung im Trialog	S.50

Abkürzungen

Lösungs- und kompetenzorientierte Beratung	Iko Beratung
Sozialpädagogische Familienbegleitung	spF

Vorwort

Meine Arbeitsstelle befindet sich mitten in einem Wohngebiet des Berner Westens. Als sozialpädagogische Familienbegleiterin treffe ich folglich oft mit Menschen zusammen, die einen Migrationshintergrund haben und die hiesige Sprache nicht sprechen. Die Hürden einer hilfreichen lösungs- und kompetenzorientierten Beratung (Iko) im Rahmen der sozialpädagogischen Familienbegleitung (spF) erweisen sich damit um einiges höher.

Ludwig Wittgenstein (1996) bringt es mit seiner Aussage auf den Punkt, was umso deutlicher wird, wenn nur eine kleine oder gar keine gemeinsame Sprachbasis zwischen Menschen vorhanden ist.

„Dass die Welt *meine* Welt ist, das zeigt sich darin, dass die Grenzen *der* Sprache (der Sprache, die allein ich verstehe) die Grenzen *meiner* Welt bedeuten“ (S.37).

Ich bin ohne Vorbehalte in die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden gestartet. Ich musste jedoch schon nach kurzer Zeit feststellen, dass der Einbezug viele Unsicherheiten entstehen lässt und mich als Beratungsperson zusätzlich herausfordert. In der Folge wuchs in mir die Motivation der Frage nachzugehen, wie eine stark sprachorientierte Iko Beratung innerhalb meines Arbeitskontextes hilfreich umgesetzt werden kann.

In der Praxis wurde ich mit zusätzlichen Situationen konfrontiert, in denen der Dolmetschereinsatz nur zögerlich bewilligt oder gar abgelehnt wurde. Die Begründung zu diesen Entscheiden war, dass die betroffenen Personen bei der Beratung gleich Deutsch lernen sollen und eine Übersetzung insofern nicht notwendig ist. Insbesondere diese Erfahrungen bewegten mich zu einer vertieften Auseinandersetzung mit der vorliegenden Thematik.

Dank

An dieser Stelle möchte ich mich bei den Personen bedanken, die mich während dieser intensiven Zeit unterstützt, motiviert, beraten, angetrieben, herausgefordert und aufgemuntert haben!

1. Einleitung

Das einführende Kapitel der vorliegenden Masterarbeit beschreibt die Ausgangslage und die sich daraus ergebenden Fragestellungen. Diese sind begleitend und werden im Laufe der Arbeit beantwortet. Nachfolgend wird Ziel und Adressatenkreis beschrieben. Ein kurzer Überblick auf den Aufbau der Arbeit und eine Begriffsklärung runden das erste Kapitel ab.

1.1. Ausgangslage und Fragestellung

Das Bundesamt für Statistik (2005) sagt, dass in der Schweiz die Vielsprachigkeit mehr und mehr an Platz gewinnt und die offizielle Viersprachigkeit an Bedeutung verliert (S.1). Die sozialpädagogische Familienbegleitung (spF) findet inmitten dieser Vielsprachigkeit statt. In der Folge ergeben sich immer wieder Kontakte zu Menschen, welche die hiesige Sprache nicht oder nur schlecht sprechen. Ohne gemeinsame Sprache sind schnell die Grenzen der Verständigung erreicht.

Die anschliessenden Aussagen zeigen, wie wichtig Sprache und Kommunikation in der lösungs- und kompetenzorientierten (lko) Beratung¹ sind. Jürgen Hargens (2011) bezeichnet Sprache als „das“ zentrale Hilfsmittel der Beratung. Über Kommunikation wird mit anderen Menschen „in Beziehung getreten“ (S.27). Sprache und Kommunikation gelten im sozialen Konstruktivismus als das Mittel, um in menschlichen Beziehungen gemeinsame Wirklichkeiten zu erzeugen (Kenneth J. Gergen & Mary Gergen, 2009, S.8-10).

Wenn das Grundlegende - die gemeinsame Sprache und Kommunikation – fehlt, ist die Zusammenarbeit mit einer dolmetschenden Person naheliegend. Dieser Einbezug garantiert jedoch noch nicht, dass sich die Menschen auch verständigen, respektive verstehen können. Vielfach kommt bei einer fehlenden Sprachbasis dazu, dass die beteiligten Personen verschiedene soziokulturelle Hintergründe mitbringen. Dazu beschreibt Barbara Zielke (2007), dass die Bedeutung von Wörtern erst durch die konkrete Anwendung innerhalb einer kulturell geprägten Sprachgemeinschaft sichtbar wird. Sprache besteht aus einem Symbolsystem, das unzählige Bedeutungen beinhaltet (S.84). Daraus folgt, dass Sprache mehrdeutig und kulturell geprägt ist. Aus konstruktivistischer Sicht sind Sprache und Kommunikation aufgrund dessen anfällig für Missverständnisse.

Thomas Hegemann und Cornelia Oestereich (2009) raten den Einbezug von Verwandten oder Bekannten als Dolmetschende ab. Sie sehen dabei das Risiko, dass die persönlichen Beziehungen zu Loyalitätskonflikten führen können (S.58-59). Durch die

¹ Angelehnt an die Hochschule Luzern wird in der vorliegenden Masterarbeit der Begriff lösungs- und kompetenzorientierte Beratung verwendet, was synonym zu systemisch, lösungs- und kompetenzorientiertem Beraten und Coachen ist.

Zusammenarbeit mit einer ausgebildeten dolmetschenden Person wird die dyadische² Iko Beratung zu einer Triade³ erweitert. Dies hat zur Folge, dass sich die Arbeitsweise sowie der Beratungsablauf neu gestaltet. Es verändert ebenso die Arbeitsbeziehung zwischen Beratungsperson und Klient/in, da der Dolmetscher / die Dolmetscherin Teil der gemeinsamen Wirklichkeitserzeugung wird.

Abgeleitet aus der beschriebenen Ausgangslage lautet die Hauptfragestellung:

Wie kann eine lösungs- und kompetenzorientierte Beratung mit einer dolmetschenden Person zwischen Klient/in und sozialpädagogischer Familienbegleitung hilfreich gestaltet werden?

Dabei sollen insbesondere folgende Fragen beantwortet werden:

- Wie wird Sprache und Kommunikation im systemischen Denken verstanden?
- Wie wird Sprache und Kommunikation als Werkzeug in der Iko Beratung eingesetzt?
- Inwiefern sind eine gemeinsame Sprachbasis sowie ein gemeinsames Kulturverständnis zwischen Beratungsperson und Klient/in erforderlich?
- Welche Voraussetzungen und Aspekte sollen im Beratungsdreieck / Trialog berücksichtigt werden, um eine hilfreiche Iko Beratung zu begünstigen?

1.2 Ziel und Adressaten / Adressatinnen

Diese Masterarbeit beschäftigt sich damit, dass die sprachorientierte Iko Beratung zwischen Menschen stattfindet, die über eine Drittperson - die dolmetschende Person - kommunizieren. Sie zeigt Überlegungen auf, die für die Zusammenarbeit mit einer dolmetschenden Person als Beratungsperson wichtig, respektive zu beachten sind. Im Weiteren erläutert sie Möglichkeiten, wie der Trialog in einer hilfreichen Iko Beratung im Rahmen der spF gestaltet werden kann.

Die Fragestellung behandelt ausschliesslich die Zusammenarbeit mit ausgebildeten Dolmetschenden, die zum Beispiel über eine regionale Vermittlungsstelle vermittelt werden. Auf die Thematik der Migration kann nicht vertieft eingegangen werden, obwohl es in der Literatur oft im Zusammenhang mit Dolmetschenden genannt wird. Eine entsprechende Auseinandersetzung würde den Rahmen der Arbeit sprengen.

Es gilt zu beachten, dass das Zusammenspiel der beteiligten Personen, der konkrete Auftrag, sowie der Beratungskontext jede einzelne Beratungssituation individuell beeinflusst und einzigartig macht. Die in der Masterarbeit ausgeführten Überlegungen und Erkenntnisse erheben damit keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern sollen Anregungen für die jeweilige Praxis bieten.

² griech.= Zweiheit, dem Zweiersystem zugehörend (Duden, 2007, S.368).

³ griech.= drei (Duden, 2007, S.1372).

Diese Masterarbeit richtet sich an die verantwortlichen Personen der Fachhochschule Luzern, sowie an interessierte Fachpersonen, welche im Bereich sozialer Arbeit und Sozialpädagogik mit fremdsprachigen Klienten / Klientinnen tätig sind.

1.3 Methodisches Vorgehen und Aufbau der Arbeit

Die Arbeit basiert auf einer Literaturrecherche und wird durch Praxisbezüge aus der spF veranschaulicht und ergänzt.

Nach der Einleitung wird im zweiten Kapitel das systemische Denken basierend auf den drei Basistheorien – Konstruktivismus, soziologische Systemtheorie und sozialer Konstruktivismus - vorgestellt. Der Fokus richtet sich auf das Verständnis von Sprache und Kommunikation im systemischen Denken.

In Kapitel drei wird die Iko Beratung mit den Grundannahmen und ausgewählten Methoden dargestellt. Der Schwerpunkt wird dabei auf das Werkzeug von Sprache und Kommunikation als Möglichkeit zum Austausch von Wirklichkeitsbeschreibungen gelegt. Anhand der generischen Prinzipien werden Merkmale für eine hilfreiche Iko Beratung eingeführt.

Im vierten Kapitel wird der Zusammenhang von Sprache, Kommunikation und Kultur beschrieben. Wichtige Begriffe und wesentliche Überlegungen werden im Anschluss für die Zusammenarbeit mit einer dolmetschenden Person erläutert.

In Kapitel fünf werden die Erkenntnisse und Überlegungen aus den vorangegangenen Kapiteln zusammengeführt und im Hinblick auf die Hauptfragestellung behandelt.

Im sechsten Kapitel greift das Resümee zentrale Erkenntnisse auf und bezieht diese auf die Fragestellungen. Es werden berufsrelevante Schlussfolgerungen für die Iko Beratung mit fremdsprachigen Personen in Zusammenarbeit mit einem Dolmetscher / einer Dolmetscherin im Rahmen der spF gezogen. Der Ausblick verweist abschliessend auf weiterführende Fragen.

1.4 Begriffsklärung

Beratung / Anleitung: In Anlehnung an Kurt Ludewigs Differenzierung der Grundarten des Helfens, wird der Begriff der Iko Beratung verwendet. Eine Beratung zielt darauf ab, vorhandene Strukturen und Ressourcen einer Person zu aktivieren, weil ihr Zugang zu diesen momentan blockiert ist. Geht es um die Erweiterung von Wissen und Fähigkeiten einer Person, dann wird der Begriff der Anleitung verwendet⁴. Innerhalb

⁴ Wird im Rahmen der spF die Vermittlung von spezifischem Wissen über die kindliche Entwicklung durch den Klient / die Klientin gewünscht, wird von Anleitung oder Coaching gesprochen. Hat der Klient / die Klientin das Anliegen herauszufinden, was er / sie tun kann, dass das Kind besser gehorcht, dann handelt es sich um eine Beratungssituation.

eines Gespräches können fliessende Übergänge zwischen Beratung und Anleitung entstehen (Ludewig, 1999, S.60-61).

Sprache und Kommunikation: Der Duden (2007) umschreibt Kommunikation allgemein als zwischenmenschlicher Verkehr mittels Sprache und Zeichen, sowie als Verständigung untereinander (S.734). Kommunikation umfasst sowohl verbale (Worte), nonverbale (Kpersprache, Körperhaltung, Ausdrucksbewegungen) und paraverbale Elemente (Tonhöhe, Geschwindigkeit des Sprechens, Pausen, Lachen) (Paul Watzlawick, Janet H. Beavin & Don D. Jackson, 2011, S.58). Watzlawicks bekanntes Axiom "Man kann nicht *nicht* kommunizieren" besagt, dass jedes Verhalten zwischen Menschen in einer Kommunikationssituation Mitteilungsscharakter hat, auch wenn dazu keine Worte verwendet werden (Watzlawick et al., ib., S.60).

Sprachbasis: Unter der Hauptsprache wird diejenige Sprache verstanden, in der eine Person denkt und die sie sehr gut beherrscht (Interpret, 2014d, ¶2). Haben Personen nicht dieselbe Hauptsprache und finden keine weitere gemeinsame Sprache für die Verständigung, wird in dieser Masterarbeit von fehlender gemeinsamer Sprachbasis gesprochen.

Dolmetschen / dolmetschende Person: Mit Dolmetschen ist die mündliche Übertragung eines Gesprächsinhaltes gemeint. Dieses grenzt sich vom schriftlichen bersetzen⁵ ab (Interpret, 2014c, S.1). Der Begriff „dolmetschende Person“ umfasst in dieser Masterarbeit sowohl das sprachliche, wie auch kulturelle übertragen einer Mitteilung. Wird in der Literatur explizit von interkulturellem Dolmetschen gesprochen, wird dieser Begriff verwendet.

Sozialpädagogische Familienbegleitung (spF): Dominik Petko (2004) beschreibt, dass die spF eine breite Palette an sozialpädagogischen Unterstützungsangeboten rund um die Thematik des Kindeswohls umfasst (S.17). Charakteristisch ist, dass die spF die Erziehungsberechtigten vielfach in ihrem unmittelbaren Lebensraum aufsucht (S.24). Marie-Luise Conen und Gianfranco Ceccin (2011) sprechen von einem Dreieck aus Klient/in, professioneller Helfersperson und berweisender Institution⁶, die üblicherweise im Pflichtkontext entsteht (S.93). Der Auftrag der zuweisenden Stelle an die spF kann ein Doppelmandat⁷ beinhalten.

Unter Kindeswohl ist „(...) *die für die Persönlichkeit eines Kindes oder Jugendlichen günstige Relation zwischen seiner Bedürfnislage und seinen Lebensbedingungen zu verstehen*“ (Harry Dettenborn, 2010, S.51).

⁵ Umgangssprachlich wird „bersetzen“ im Zusammenhang mit Dolmetschen verwendet. Interpret (2014c) weist daraufhin, dass der Begriff übersetzen das schriftliche übertragen einer Ausgangssprache in eine Zielsprache meint (S.1)

⁶ Beispielsweise: Erziehungsbeistand / Erziehungsbeiständin, die beim Amt für Kinder- und Erwachsenenschutz (EKS) in der Stadt Bern arbeiten. Ihren Auftrag erhalten sie durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB).

⁷ Das heisst z.B., dass im Rahmen von Beratung / Anleitung regelmässige Elterngespräche u.a. zu Erziehungsfragen stattfinden sollen. Zugleich besteht der Auftrag, dass die spF der zuweisenden Stelle zurückmeldet, ob diese verbindlich eingehalten werden.

2. Systemisches Denken, Sprache und Kommunikation

Die drei nachfolgend dargestellten theoretischen Ausrichtungen – Konstruktivismus, soziologische Systemtheorie und sozialer Konstruktivismus - bilden die Basis für die Iko Beratung. Diese Basistheorien setzen unterschiedliche theoretische Schwerpunkte und geben Einblick in die Vielfältigkeit des systemischen Denkens. Insbesondere ist das Verständnis von Sprache und Kommunikation im systemischen Denken herausgearbeitet.

2.1 Einführung

Der Mensch beschäftigt sich seit langer Zeit mit Fragen der menschlichen Wahrnehmung, der Wahrheit und der objektiven Realität. Fritz B. Simon (2013) betrachtet den Philosophen René Decartes als die Person, welche unser heutiges westliches Verständnis der Welt prägte⁸. Er ging davon aus, dass es eine gleichbleibende Wirklichkeit gibt, die durch Ursache-Wirkungsmechanismen bestimmt wird. Gelingt es, diese Regeln einzuhalten, entsteht ein exaktes Abbild der Wirklichkeit. Die Person selber beeinflusst in dieser Denkweise die Erkenntnis nicht. Das Forschen strebt Objektivität, Berechenbarkeit und Voraussagbarkeit an. Die heutige westliche Wissenschaft baut auf diesem Gedankengebäude auf, was der Komplexität von menschlichem Leben und Verhalten nicht entspricht. Wird diese strikte Trennung zwischen beobachtender Person und beobachtetem Objekt hinterfragt, erfordert es neue Erkenntnismodelle (S.9-12).

Nach dem zweiten Weltkrieg, in den 1950er Jahren, kam es in verschiedenen Wissenschaften zu einem revolutionären Paradigmenwechsel. Die Vorstellung der Kausalität der beobachteten Objekte und das lineare Erklärungsmodell veränderten sich grundlegend (S.11-12). Simon (ib.) beschreibt nachfolgend, was die neue systemische Denkweise kennzeichnet:

„An die Stelle geradlinig-kausaler treten zirkuläre Erklärungen, und statt isolierter Objekte werden die Relationen zwischen ihnen betrachtet“ (Simon, ib., S.13).

Die Grundlage des systemischen Denkens bilden nach Simon (ib.) die Systemtheorie und der Konstruktivismus, die komplex miteinander verwoben sind (S.7, S.12). Zur vertieften Auseinandersetzung wird die jeweilige Theorie vorgestellt und einzelne Elemente dargelegt.

⁸ Decartes unterschied zwischen der geistigen und der materiellen Welt. Sein Verständnis über die Welt war von der Annahme eines vorhandenen Gottes geprägt. Er sah die Welt als vorgegeben in ihrem Ist-Zustand an (Simon, 2013, S.9).

2.2 Konstruktivismus

Tom Levold (2011) beschreibt, dass sich der Konstruktivismus als erkenntnistheoretischer Referenzrahmen in der systemischen Beratung und Therapie durchgesetzt hat. Der Bezug zur konstruktivistischen Grundhaltung wird inzwischen nicht mehr begründet und hat sich etabliert (S.484). Der Konstruktivismus geht laut Günter G. Bamberger (2010) davon aus, dass Erkenntnisse durch die Person konstruiert werden. Die biologische Voraussetzung (z.B. Sinneswahrnehmung, Gehirn), die individuelle Lebenssituation (z.B. soziokultureller Kontext) und die einzigartigen Lernerfahrungen eines Menschen beeinflussen seine Wahrnehmung und den Erkenntnisprozess. Daraus folgt, dass Erkenntnisse nicht einem direkten Abbild der Welt entsprechen, sondern ein subjektives Herstellen von Informationen sind (S.18-19). Heiko Kleve (2010) spricht in diesem Zusammenhang von der „Selbstbezüglichkeit“ oder der „Selbstreferenz“ jedes Erkenntnisprozesses. Auch konstruktivistische Aussagen sind selbstreferentiell. Sie sind weder wahr noch richtig (S.17-18).

Anstelle von richtig und falsch haben sich gemäss Simon (2013) die Begriffe „Viabilität⁹“ oder „Passung“ als Unterscheidungskriterien im Konstruktivismus etabliert. Solange etwas funktioniert und nicht mit Beschränkungen und Hindernissen in Konflikt gerät, gilt es als viabel. Daraus resultiert jedoch keine Beliebigkeit von Wirklichkeitskonstruktionen (S.70-71). Jürgen Hargens (2011) beschreibt, dass grundsätzlich alle Wirklichkeitsbeschreibungen als gleich gültig anzuerkennen sind. Es sind jedoch nicht alle gleich wünschenswert. Wirklichkeitskonstruktionen haben Konsequenzen, da Menschen in einer Gemeinschaft leben (S.37).

Im Konstruktivismus haben sich nach Helmut Lambers (2010) zwei Strömungen herauskristallisiert: Einerseits ist es der radikale Konstruktivismus, mit den Vertretern Heinz von Foerster und Ernst von Glasersfeld. Andererseits entwickelte sich der operative Konstruktivismus, auf den sich Niklas Luhmann abstützt (S.24)¹⁰.

2.3 Sprache und Kommunikation aus konstruktivistischer Sicht

Wörter und deren Bedeutungen repräsentieren im Konstruktivismus nicht ein Abbild der Wirklichkeit. Die Bedeutung eines Wortes ist laut Ernst von Glasersfeld (2001) mit den individuellen Wirklichkeitskonstruktionen einer Person verknüpft, die auf ihren persönlichen Erfahrungen basieren. Sprache und Wortbedeutungen werden in der sozialen Interaktion erlernt und laufend erweitert. Wortbedeutungen werden soweit kompa-

⁹ Der Begriff geht auf von Glasersfeld zurück (Simon, 2013, S.70).

¹⁰ Im radikalen Konstruktivismus wird die einzelne Person als Erfinder/in von Wirklichkeit gesehen. Im operativen Konstruktivismus hingegen erzeugt die vorhandene Kommunikation in einer Gesellschaft die Wirklichkeit (Lambers, 2010, S.26-27). In dieser Masterarbeit wird der Begriff Konstruktivismus verwendet, im Wissen darum, dass damit eine Ungenauigkeit entsteht. Für die Beantwortung der Hauptfragestellung macht es keinen entscheidenden Unterschied.

tibel, dass sich Personen einer Sprachgemeinschaft miteinander verständigen können (S.8-9). Bamberger (2010) spricht von „Konsensusrealitäten“, die für die existenzielle Sicherung und das Wohlbefinden der Menschen notwendig sind. Es bedeutet, dass die individuellen Wirklichkeitskonstruktionen soweit miteinander abgestimmt werden, dass gemeinsame Interaktionen und erfolgreiches Kommunizieren wahrscheinlicher werden (S.20).

Aus konstruktivistischer Sicht sind in der Kommunikation Missverständnisse zu erwarten, da Wortbedeutungen auf subjektiven Konstrukte beruhen. Um diese zu verringern, braucht es nach von Glasersfeld (2001) gemeinsam gemachte Erfahrungen. Hilfreich ist zudem, wenn unerwünschte Interpretationen von Wortbedeutungen möglichst vom Sprecher / von der Sprecherin vorausgesehen und geklärt werden (S.11).

2.4 Soziologische Systemtheorie

Die soziologische Systemtheorie von Niklas Luhmann¹¹ beeinflusste die deutschsprachige systemische Bewegung und prägte die systemische Beratung, Therapie und Organisationsberatung wesentlich mit (Arist von Schlippe & Jochen Schweitzer, 2012, S.114). Luhmann stellte laut Lambers (2010) eine Gesellschaftstheorie auf, die erklärt, wie sich soziale Ordnung in einer modernen Gesellschaft bildet (S.12)¹². Luhmann tritt, wie bereits erwähnt, den operativen Konstruktivismus. Erkenntnisse sind gemäss Margot Berghaus (2011) aus seiner Sicht Konstrukte, die aus der Beobachtung der Realität hervorgehen. Sie bilden hingegen nicht die Realität ab (S.30).

Exkurs: Beobachten

Luhmann greift nach von Schlippe und Schweitzer (2012) in seinen Überlegungen auf die Theorie von George Spencer-Brown (1994) „Triff eine Unterscheidung / Draw a distinction“ zurück. Diese beschreibt, dass eine Person beim Beobachten etwas auswählt, was damit markiert wird. Zeitgleich wird auch etwas nicht beobachtet und bleibt unmarkiert.

„Erst mit der Unterscheidung eines Beobachters, der etwas von etwas anderem unterscheidet und so die Beobachtung durch Benennung „markiert“, wird eine Wirklichkeit konstruiert“ (von Schlippe & Schweitzer, ib., S.114, [sic!]).

Beim Beobachten entsteht damit etwas Unbeobachtetes, d.h. ein „blinder Fleck“. Dieser wird von der beobachtenden Person nicht wahrgenommen (von Schlippe & Schweitzer, ib., S.114-115). Nach Luhmann kann eine vollständige Beobachtung der Wirklichkeit nie gelingen. Daraus folgt, dass jede Beobachtung eine Konstruktion ist (Lambers, 2010, S.26).

¹¹ 1927-1998, deutscher Soziologe, Hauptwerke: „Soziale Systeme“ (1984) und „Organisation und Entscheidung“ (2000) (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S.114).

¹² Im Anhang A sind ergänzende Ausführungen zur soziologischen Systemtheorie, Sprache und Kommunikation aus Sicht Luhmanns zu finden.

Berghaus (2011) beschreibt, dass der Mensch in Luhmanns Theorie nicht als eigenes System gilt. Er unterteilt in „psychisches“, „biologisches“ und „soziales System“. Die Systeme operieren¹³ immer in ihrer Differenz zur Umwelt¹⁴ und auf spezifische Art und Weise (S.38). Das biologische System (Körper, Zellen, Nervensystem) lebt, das psychische System operiert anhand menschlichen Bewusstseins (Wahrnehmung, Denken, Fühlen) und das soziale System (Funktionssystem, Interaktion, Organisation) kommuniziert. Diese drei Systeme operieren unabhängig voneinander, obwohl sie einander bedingen¹⁵ (Lambers, 2010, S.91-92).

2.4.1 Autopoiese

Ein zentraler Begriff ist in der Systemtheorie die Autopoiese (Selbsterzeugung). Die aus Chile stammende Neurobiologe Humberto R. Maturana und der Neurowissenschaftler Francisco Varela stellten gemäss von Schlippe und Schweitzer (2012) ursprünglich das Konzept der Autopoiese auf. Dieses galt ausschliesslich für biologische Systeme. Luhmann übertrug das Konzept auf psychische und soziale Systeme. Die Autopoiese besagt, dass lebende Systeme ihre Elemente aus sich selbst produzieren und sich damit selbst erhalten. Die Eigenstruktur bestimmt, inwieweit sich das System verändern kann. Systeme sind damit strukturell determiniert. Weiter besagt es, dass lebende Systeme in einen energetischen Austausch mit ihrer Umwelt eintreten können. Sie bilden jedoch operativ geschlossene Einheiten. Das bedeutet, dass lebende Systeme autonom auf Umweltinformationen reagieren. Im Weiteren hängt ihre Reaktion von ihren Eigenzuständen ab, die bestimmen, ob der Umweltaustausch als sinnvoll und verstörend verstanden wird (S.111-112)¹⁶. Daraus resultiert, dass lebende Systeme nicht gezielt beeinflussbar sind. Sie können sich „nur“ wechselseitig anstossen und anregen (S. 118).

2.4.2 Sprache und Kommunikation aus der Sicht von Niklas Luhmann

In Luhmanns Kommunikationsverständnis nimmt die empfangende Person eine zentrale Rolle ein. Kommunikation kann deshalb nicht nur als „Übertragung von Information“ zwischen sendender und empfangender Person verstanden werden (Berghaus, 2011,

¹³ Mit Operieren sind alle relevanten Aktivitäten von Systemen gemeint, die dazu beitragen, sich selbst zu produzieren und wieder zu reproduzieren (Berghaus, 2011, S.38).

¹⁴ Umwelt ist das, was aus Sicht des Systems ausserhalb dessen liegt (Berghaus, 2011, S.41).

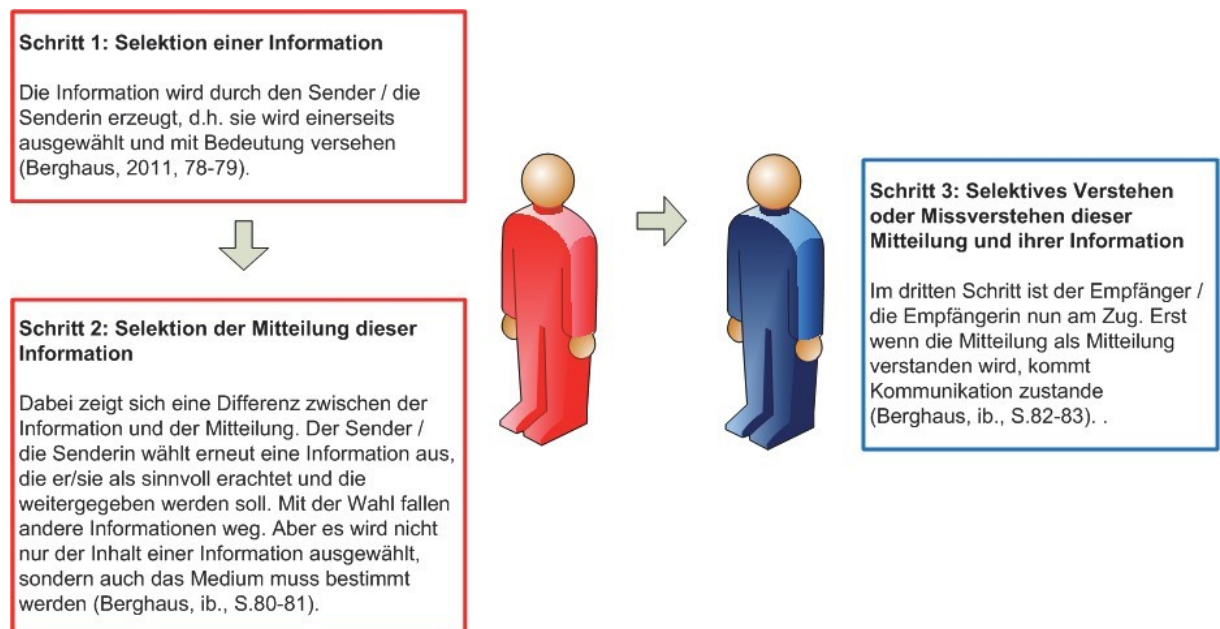
¹⁵ Kein psychischer Vorgang und keine Kommunikation können ohne Leben entstehen. Ohne Bewusstsein ist keine Kommunikation möglich (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S.118-119).

¹⁶ Beim Zuhören wird das Vorgetragene nicht als 1:1 Input ins lebende System übertragen, da es operational geschlossen ist. Das lebende System reagiert autonom und gemäss seiner vorhandenen Struktur auf den Inhalt. Das lebende System entscheidet, wie die gehörte Information verstanden wird und gibt diesem einen Sinn (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S.112).

S.88)¹⁷. Kommunikation versteht er als dreistelliger Selektionsprozess. Die drei Komponenten können nicht für sich alleine existieren. Sie müssen gemeinsam vorhanden sein und in Kongruenz gebracht werden, um Kommunikation zu erzeugen (Luhmann, 2008, S.111). Luhmanns Kommunikationsverständnis betont die Rolle der empfangenden Person, wie nachfolgendes Zitat nach Berghaus (2011) verdeutlicht:

„Nicht die Mitteilungsabsicht eines Senders, sondern die Interpretation als Mitteilung durch einen Empfänger entscheidet darüber, ob Kommunikation vorliegt oder nicht“ (Berghaus, 2011, S.89, [sic!]).

Abbildung 1: Kommunikation als dreistelliger Selektionsprozess



Quelle: eigene Darstellung

Wie die Abbildung zeigt, besteht Kommunikation erst, wenn die drei Schritte, miteinander in Übereinstimmung gebracht sind. Mit Kommunikation ist nach Berghaus (2011) noch keine inhaltliche „korrekte“ Verständigung des Gesprächsinhalts gemeint. Kommunikation umfasst in Luhmanns Verständnis nur das Verstehen der Differenz aus Information und Mitteilung (S.90).

Luhmann erklärt mit den Begriffen „doppelte Kontingenz“ und „Sinn“, wie trotz der Fülle an Auswahlmöglichkeiten, Kommunikation zustande kommt. „Doppelte Kontingenz“ bedeutet nach von Schlippe und Schweitzer (2012), dass eine Person nicht genau

¹⁷ Luhmann stellt die „alte Sender-Empfänger- Dominanz“ von Watzlawick in Frage. In Watzlawicks Kommunikationsmodell hat die sendende Person durch einen geschickten Aufbau ihrer Kommunikation Einfluss auf das Gelingen der Kommunikation (Lambers, 2010, S.82).

weiss, was in der anderen Person vorgeht. Menschen beobachten sich gegenseitig und versuchen die kommunikativen Signale von anderen Personen zu entschlüsseln¹⁸. Sie bilden dabei Annahmen über Gedanken und Gefühle anderer Personen. Diese Hypothesen leiten ihr eigenes Verhalten und bilden Erwartungen aus. Diese Unberechenbarkeit bewirkt, dass Menschen miteinander kommunizieren (S.117).

„Sinn“ ist nach Lambers (2010) nicht von Aussen gegeben, sondern wird durch Bewusstsein und Kommunikation geschaffen. Sinn und die damit verbundenen Sinnkriterien selektionieren menschliches Erleben und Handeln (S.93). Luhmann (2012) spricht von „Sinnzwang“, der allen psychischen und sozialen Prozessen anhaftet (S.95). Missverständnisse in der Kommunikation treten laut Kleve (2010) nicht auf, solange Wörter verwendet werden, mit denen die Personen einen gleichen Sinn verbinden. Die Wortbedeutungen, die einen gemeinsamen Sinn enthalten, können nur über Kommunikation hergestellt werden, wie nachfolgendes Zitat zeigt (S.82).

„Sprachliche Kommunikation setzt eine gemeinsame Sinn-Welt der Kommunizierenden voraus, die ihrerseits durch Kommunikation geschaffen wird“ (Kleve, ib., S.82).

Nachfolgendes Kapitel vertieft den sozialen Konstruktivismus, der Teil des systemischen Denkens ist. Dieses Konzept gewichtet im Gegensatz zum Konstruktivismus die menschlichen Beziehungen als Ort der gemeinsamen Wirklichkeitserzeugung. Damit zeigt es, dass Sprache und Kommunikation historisch-kulturell eingebettet sind.

2.5 Sozialer Konstruktivismus

Der aus den USA stammende Sozialpsychologe Kenneth J. Gergen¹⁹ gilt laut Hans Westmeyer (2011) als Hauptvertreter des sozialen Konstruktivismus²⁰. Gergens Grundgedanken beeinflusste die psychologische und pädagogische Praxis und nahm Einfluss auf die Arbeits- und Organisationspsychologie (S.411-412).

Der Konstruktivismus und der soziale Konstruktivismus ähneln sich darin, dass sie die Meinung vertreten, dass Menschen keine Aussagen über eine absolute, objektive Wirklichkeit tätigen können. Laut Gergen und Gergen (2009) ist alles, was Menschen als real betrachten eine soziale Konstruktion. Damit wird innerhalb von menschlichen Beziehungen „Wirklichkeit“ konstruiert (S.10).

„Durch gemeinsames Kommunizieren erzeugen wir die Welt, in der wir leben“ (Gergen & Gergen, ib., S.12).

¹⁸ Eine Handbewegung kann eine freundliche Handlung einer Person sein. Der Person ist dabei bewusst, dass andere Personen diese Geste auch auf eine andere Art und Weise verstehen könnten (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S.117).

¹⁹ Im Jahr 1935 geboren (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S.122).

²⁰ Im Jahr 1985 veröffentlichte Gergen in der psychologischen Fachzeitschrift „American Psychologist“ einen Aufsatz über seine zentralen Gedanken. Dieser Aufsatz gilt als Manifest des sozialen Konstruktivismus (Westmeyer, 2011, S. 411).

Der soziale Konstruktionismus geht gemäss Zielke (2007) davon aus, dass das als objektiv bezeichnete Wissen immer auch einen historischen und kulturellen Bezug hat. Das wirkt sich im Kontext der Psychologie so aus, dass Aussagen über psychische Phänomene und menschliches Verhalten nicht verallgemeinert werden können (S.9). Psychologische Konstrukte (z.B. psychische Gesundheit, kognitive Entwicklung) haben eine kulturdeterminierte Bedeutung, die es zu berücksichtigen gilt. Aus sozial konstruktivistischer Sicht sind psychologische Konstrukte mehrdeutig und variabel (S.19).

In unterschiedlichen sozialen Kontexten entstehen verschiedene Konstruktionen von der Welt (Westmeyer, 2011, S.413). Kenneth J. Gergen (2002) fordert dazu auf gewohnte und traditionelle Denkweisen kritisch zu hinterfragen. Seiner Meinung nach gibt es grundsätzlich immer auch alternative Sichtweisen, die legitim sind (S.69-70). Gergen und Gergen (2009) empfehlen eine neugierige und respektvolle Haltung²¹ gegenüber anderen Wirklichkeitskonstruktionen einzunehmen (S.22-23).

Der soziale Konstruktionismus wird teilweise kritisiert, da es eine Absage an ein rational selbstbestimmtes Handeln des Individuums ist. Stattdessen werden eigendynamische soziale Prozesse als massgebender im menschlichen Zusammenleben angesehen. Gergens Sichtweise wird auch als radikal relativistisch bezeichnet (Zielke, 2007, S.28).

2.6 Sprache und Kommunikation aus der Perspektive des sozialen Konstruktionismus

Gergen (2002) geht nicht davon aus, dass Begriffe ein exaktes Abbild der Welt widerspiegeln. Es gibt viele Möglichkeiten, wie die Welt beschrieben werden kann (S.50). Der soziale Konstruktionismus bezieht sich auf den Sprachphilosophen Ludwig Wittgenstein, der durch „Sprachspiele“²² erklärt, wie es zu gemeinsamen Wortbedeutungen und geteilten Wirklichkeitsbeschreibungen kommt (S.50-51).

Zielke (2007) beschreibt, dass die früheren Arbeiten von Wittgenstein davon handeln, dass sich die Welt durch die grundlegende Struktur eines Satzes abbilden lässt. In seinem Spätwerk verwarf Wittgenstein die früheren Ideen. Er kam zu der Auffassung, dass die Bedeutung eines Satzes nicht durch syntaktische und formale Regeln bestimmt wird²³. Damit war die Vorstellung geboren, dass die Sprache nicht die Wirklichkeit abbildet. Wittgenstein ging davon aus, dass Wortbedeutungen durch ihre Verwendung bestimmt werden. Die Wortbedeutungen werden von sprachlichen, sozialen und kulturellen Vereinbarungen beeinflusst (S.65). Wittgenstein (1978) war folgender Meinung:

²¹ Das Kapitel 4 behandelt dieses Thema ausführlich.

²² Steve de Shazer bezieht sich in seiner lösungsorientierten Kurztherapie auch auf Wittgenstein (Bamberger, 2010, S.319).

²³ Sätze, die grammatikalisch einheitlich sind, können unterschiedliche Bedeutungen haben.

„Die Bedeutung eines Wortes ist seine Verwendung in der Sprache“ (zit in. Gergen, 2002, S.51).

Wittgenstein stellte laut Gergen und Gergen (2009) fest, dass in jeder Kultur verschiedene Sprachspiele bestehen. Diese bestimmen, wie Menschen etwas beschreiben und sich etwas erklären. Sprache beinhaltet zudem ein Regelsystem, das auf gemeinsam geteilten Konventionen beruht. Diese Konventionen sind kulturell geprägt. Aus sozial konstruktivistischer Sicht sind Wörter in Handlungen eingebunden und besitzen inhaltliche und handlungsleitende Informationen. Wörter helfen den Menschen, sich in ihrer Lebensform zu orientieren (S.17-18).

2.7 Zusammenfassung

Das systemische Denken baut auf systemtheoretischen, konstruktivistischen und sozial konstruktivistischen Theorien auf. Allen gemeinsam ist die Annahme, dass der Mensch über keinen direkten Zugang zur Wirklichkeit verfügt. Von der Person unabhängige Aussagen können nicht gemacht werden. Systemisches Denken umfasst eine Betrachtungsweise, welche die gegenseitige Beeinflussung von Objekten berücksichtigt und nach zirkulären Erklärungen sucht. Menschen sind im systemischen Verständnis weder direkt steuerbar noch ist ihr Verhalten vorhersagbar. Irritationen und Anregungen der Umwelt werden im autopoietischen System autonom und anhand ihrer eigenen Logik verarbeitet.

Das systemische Denken zeichnet sich nach Kurt Ludewig (2002) durch ein ganzheitliches Menschenbild aus. Es berücksichtigt das komplexe Zusammenspiel der biologischen Ausstattung (biologisches System), der individuellen Verarbeitung sinnhafter Ereignisse (psychisches System) und der sozial-sprachlichen Bezogenheit (soziales System) von Menschen (S.22).

Sprache gilt im systemischen Denken als Mittel, um gemeinsam geteilte Wirklichkeiten oder „Konsensusrealitäten“ herzustellen. Menschen müssen laufend aus der Vielfalt an Wahlmöglichkeiten in der Welt eine Selektion treffen. Dabei erfolgt die Wahl anhand von individuellen bevorzugten Sinnkonstruktionen, die das menschliche Handeln ständig begleiten. Dies und die „doppelte Kontingenz“ erfordern, dass Menschen miteinander kommunizieren. Die Sprache mit ihren Wörtern entspricht im systemischen Denken keinem exakten Abbild der Wirklichkeit. Die Bedeutung von Wörtern einer Sprache zeigt sich durch ihren Gebrauch. Begriffe sind grundsätzlich Bedeutungs-Konstrukte, die sich immer auf einen bestimmten soziokulturellen Kontext beziehen, in dem sie angewendet werden.

Kommunikation bedeutet im systemischen Denken nicht die direkte, exakte Informationsübertragung von Person A zu Person B. Kommunikation findet aus systemtheoretischer Sicht erst dann statt, wenn der dreistellige Selektionsprozess kongruent ist. Damit bestimmt die empfangende Person, ob sie eine Mitteilung als Information versteht und damit Kommunikation vorliegt. Zusammengefasst lässt sich sagen, dass Kommu-

nikation eine gemeinsame „Sinn-Welt“ benötigt, die aus einem Zusammenspiel aus individuellen Wortbedeutungen und gemeinsamen Sprachkonventionen besteht.

Mit Hilfe der Sprache und im gemeinsamen Kommunizieren sollen laut dem sozialen Konstruktivismus bestehende Sichtweisen auf die Welt und (festgefahrene) Vorstellungen hinterfragt werden. Dabei geht es im systemischen Denken nicht um eine einheitliche Sichtweise, sondern um die Anerkennung der vielfältigen Bedeutungen.

3. Lösungs- und kompetenzorientierte Beratung

Um die Entwicklung der Iko Beratung nachzuvollziehen, wird auf die lösungsorientierte Kurztherapie nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg genauer eingegangen. Wesentlich in der Iko Beratung ist die Haltung des Beraters / der Beraterin, die sich anhand der spezifischen Grundannahmen beschreiben lässt. Im Weiteren werden die generischen Prinzipien als Möglichkeit zur Prozessgestaltung einer Iko Beratung erläutert.

3.1 Entstehungsgeschichte systemischer Beratung / Therapie

Der in Kapitel 2.1 beschriebene Paradigmenwechsel, wirkte sich konkret im psychosozialen Bereich aus. Bis zu diesem Zeitpunkt erklärte laut Bamberger (2010) die Psychotherapie „problemhaftes Verhalten“ vorwiegend mit Hilfe psychoanalytischer Konzepte. Das Einbeziehen von systemtheoretischen und konstruktivistischen Theorien hatte zur Folge, dass sich ein erweitertes Verständnis von menschlichem Verhalten entwickelte. Daraus entstand die Familientherapie. Diese erklärte Probleme nicht anhand eines linearen Ursache-Folge-Modells oder über intrapsychische Faktoren. Stattdessen ist Verhalten ein interaktiver Prozess zwischen Personen, welches im spezifischen Kontext sinnvoll und kompetent ist. Das Zweiersetting (Klient/in und Therapeut/in) wurde abgelöst und der Fokus richtete sich auf die gesamte Familie. Im Laufe der Zeit kristallisierte sich heraus, dass eine Person sich in mehreren Systemen gleichzeitig bewegt als nur in seiner Herkunftsfamilie. Der Begriff der Familientherapie wurde durch den der systemischen Beratung und Therapie abgelöst (S.11-13). Die „Kybernetik zweiter Ordnung“ ist für das weitere Verständnis der Entstehungsgeschichte der Iko Beratung wesentlich. Sie wirkte sich auf das Rollenverständnis des Beraters / der Beraterin aus.

Exkurs Kybernetik²⁴:

Der Begriff Kybernetik brachte Norbert Wiener hervor. Er wurde ab 1950 in der Wissenschaft verwendet. Ursprünglich beschäftigte sich die Kybernetik erster Ordnung mit technischen Regelkreisen und ihrem Zusammenspiel zum Erhalt des Gleichgewichtes (Homöostase²⁵) (Simon, 2013, S.13). Das beinhaltet die Vorstellung, dass Objekte sich wechselseitig beeinflussen lassen und nach einem vorgegebenen Ziel zu steuern sind. Damit wurden Objekte kontrollierbar (Simon, ib., S.19). Diese Ideen wurden auch auf die systemische Familientherapie übertragen. Laut Bamberger (2010) bedeutete dies, dass der Berater / die Beraterin als unabhängige Beobachtungsperson das Familiensystem analysieren konnte. Aufgrund dessen war sie in der Lage, eine geeignete therapeutische Strategie zu wählen. Sie beeinflusste damit das dysfunktionale System

²⁴ Kybernetik bedeutet auf Griechisch „Steuermann“. Es beschreibt damit das Steuern von Verhalten unabhängig der Beschaffenheit des untersuchten Gegenstandes (Simon, 2013, S.13).

²⁵ Die Heizung und die Regulierung der Zimmertemperatur ist ein Beispiel für das Zusammenspiel von technischen Rückkopplungsprozessen und damit für die Homöostase (Simon, 2013, S.13).

(Familie) mit dem Ziel, ein selbstgesteuertes, funktionales Gleichgewicht wieder herzustellen (S.15).

Von Foerster entwickelte in den 1980er Jahren das Modell der „Kybernetik zweiter Ordnung“. Die Beratungsperson wird in diesem Verständnis als Teil des wechselseitigen Interaktionsprozesses gesehen. Schon nur durch die Anwesenheit beeinflusst der Berater / die Beraterin das Geschehen mit. Eine nicht beeinflussende und objektive Position kann die Fachperson in der Beratung nicht mehr einnehmen (Bamberger, 2010, S.16).

3.1.1 Kurztherapie

In den 60er Jahren und anfangs der 70er fand laut Bamberger (2010) die Idee der Kurztherapie in der systemischen Therapie und Beratung immer mehr Anklang. Milton Erickson gilt als Vorreiter, der durch seine Gedanken²⁶ die Entstehung der Kurztherapie wesentlich mitprägte. Bereits der Name deutet an, dass die Dauer in der Kurztherapie möglichst kurz sein soll. Dahinter steckt die Idee, dass in der Beratung / Therapie nur Gedankenanstösse und Anregungen gegeben werden können. Der eigentliche Veränderungsprozess findet ausserhalb statt, nämlich im Leben des Klienten / der Klientin selber (S.23).

Die Entwicklung der Kurztherapie fand gemäss Bamberger (ib.) an drei Orten gleichzeitig statt: Dazu gehört Paolo Alto (Kalifornien), mit dem 1968 gegründeten *Brief Therapy Center*, einer eigenständigen Abteilung des Mental Research Institute. John Weakland, Richard Fisch, Paul Watzlawick und Arthur M. Bodin führten 1974 in ihrer Arbeit „Brief Therapy: Focused Problem Resolution“ ihr neues Verständnis von Therapie aus. Als weiterer Ort wird das *Centro per lo Studio della Famiglia* in Mailand aufgeführt. Es wurde 1971 ins Leben gerufen. Mara Selvini Palazzoli, Luigi Boscolo, Gianfranco Cecchin und Guiliana Prata hielten 1974 ihre Gedanken in „The Treatment of Children Through Brief Therapy with Their Parents“ fest. Weiter gilt das *Brief Family Therapy Center (BFTC)* in Milwaukee (Wisconsin), das 1978 durch Steve de Shazer, Insoo Kim Berg und weiteren Personen geschaffen wurde, als einer der zentralen Entstehungsorte. 1975 veröffentlichte de Shazer unter dem Titel „Brief Therapy- Two's Company“ eine Beschreibung der bereits seit dem Jahr 1969 praktizierten, durch ihn entwickelten **lösungsorientierten Kurztherapie**. Im Laufe der Zeit entwickelten sich verschiedene systemische Schulen, die unterschiedliche praktische wie auch theoretische Schwerpunkte setzten (S. 23-24.).

²⁶ Erickson veröffentlichte bereits im Jahr 1954 den Aufsatz „Special Techniques of Brief Hypnotherapy“ (Bamberger, 2010, S.23).

3.1.2 Lösungsorientierte Kurztherapie

Die lösungsorientierte Kurztherapie unterscheidet sich nach Bamberger (2010) von der systemischen Beratung und Therapie. Sie zielt, wie bereits genannt, auf eine kurze Dauer der Interventionen ab. Der weitaus bedeutendere Unterschied ist das konsequente Fokussieren auf die Lösungskonstruktion. Die Aufmerksamkeit des Beraters / der Beraterin ist in der lösungsorientierten Kurztherapie nicht auf das vorhandene Problem gerichtet, sondern auf die Lösungsfindung (S.30). Diese Grundüberzeugung wird auch als „Milwaukee-Axiom“ bezeichnet und geht auf de Shazer und Berg zurück (S.24). De Shazer (2010a) formulierte folgende Worte, welche die Beziehung zwischen Problem und Lösung verdeutlicht:

Menschen haben oft Schwierigkeiten, den Versuch, ein Problem zu lösen, aufzugeben, weil sie (wir) „im Innersten“ an dem Glauben festhalten, dass eine Erklärung sowohl möglich als auch unerlässlich ist, um ein Problem wirklich zu lösen. Lösungen zu Problemen werden oft übersehen, weil sie wie bloße Vor-spiele aussehen; wir suchen letztendlich nach Erklärungen, in dem Glauben, dass eine Lösung ohne Erklärung irrational ist, und erkennen nicht, dass die Lösung selbst ihre beste Erklärung ist (S.28).

Diese Überzeugung hat laut Levold (2011) für die Iko Beratung zur Folge, dass ein Sprechen über Probleme und Ursachen als nicht nützlich eingeschätzt wird. Das Sprechen über ein Problem lässt die vorhandene Schwierigkeit weiterhin aufrechterhalten. Damit wird das Problem reproduziert. Im Gespräch sollen stattdessen Situationen besprochen werden, in denen das Problem nicht aufgetreten ist, oder erste Schritte in die gewünschte Veränderung erkennbar werden (S.496).

3.2 Grundannahmen

John L. Walter und Jane E. Peller (2004) empfehlen, sich mit den Grundannahmen eines Beratungs- und Therapiemodells auseinanderzusetzen, um die zugrunde liegende Vorstellung zu verstehen. In der Iko Beratung gibt es 12 Grundannahmen, die einen handlungsleitenden Charakter haben. Diese bieten Orientierung für die Praxis (S.27). Nachfolgend werden einzelne ausgewählte Grundannahmen²⁷ nach Walter und Peller (ib.) vorgestellt, welche für die Beantwortung der Fragestellungen wesentlich sind.

Positiver Fokus: Ein Fokussieren auf das Positive, auf die Lösung und auf das Zukünftige ist für den angestrebten Veränderungsprozess hilfreich. Durch ein lösungsorientiertes Sprechen bilden sich bereits mentale Repräsentationen der Situation, in denen die Veränderung erreicht ist. Das Sprechen über das, was bereits klappt und über

²⁷ Die restlichen Grundannahmen sind im Anhang B aufgeführt.

das, was eine Person dazu beitragen kann, verstärkt das Gefühl etwas verändern zu können (S.27-28).

Bedeutung und Erfahrung sind interaktional konstruiert: Ein Geschehen an sich hat (noch) keine Bedeutung. Erst der Mensch verleiht einer Erfahrung Bedeutung²⁸. Diese Bedeutung wird zu einer weiteren neuen Erfahrung. Daraus resultiert, dass Bedeutungen sich über Sprache und Kommunikation verändern lassen (S.42-44).

Der Klient / die Klientin ist Experte / Expertin: In der Iko Beratung soll der Klient / die Klientin die eigenen Ziele möglichst präzise formulieren. Der Fokus liegt auf dem, was der Klient / die Klientin will, da er / sie für ihr Leben verantwortlich ist (S.46-48).

Ergänzend zu dieser Grundannahme ist Wolfgang Gaiswinklers und Marianne Roessler (2012) Unterscheidung der professionellen Hilfeleistung in die „Expertise des Wissens“ und in die „Expertise des Nichtwissens“ zu sehen. Mit der „Expertise des Wissens“ ist das kontextbezogene, fachspezifische Wissen der Beratungsperson gemeint. Die „Expertise des Nichtwissens“ beinhaltet die Kompetenz, als Beratungsperson gemeinsam mit der Klientel den Hilfsprozess zu steuern. Dies beinhaltet eine Haltung die davon ausgeht, dass alle Menschen über Ressourcen und Veränderungspotentiale verfügen. Diese Haltung unterstützt, dass die Beratungsperson sich auf die Sichtweise der Klientel einlassen kann. Zudem begünstigt es das Nachvollziehen der subjektiven (guten) Gründe, die mit jedem Verhalten verbunden sind. Die Beratungsperson ist Experte / Expertin darin die Klientel in der Lösungsfindung zu begleiten. Sie entscheidet jedoch nicht darüber, welche Lösung für das Leben des Klienten / der Klientin passt (S.290-292).

3.3 Interaktionsmuster

De Shazer (2010a) beschreibt mit den Begriffen „Klagende“, „Besuchende“ und „Kunden / Kundinnen“ drei Interaktionsformen, die in der Arbeitsbeziehung entstehen. Die Einteilung hilft, der Beratungsperson das momentane Beziehungsmuster zwischen ihr und dem Klienten / der Klientin zu verstehen (S.102-104). Die Aufgabe des Beraters / der Beraterin ist, während der Beratung ein „Passen“ mit dem Klienten / der Klientin zu entwickeln. Dieses „Passen“ wird mit dem Begriff „Rapport“ umschrieben. De Shazer ist der Meinung, dass das Passen viel leichter zu beschreiben ist, als zu erklären, wie es entsteht (S.107).

Passen ist ein gegenseitiger Prozess, an dem der Therapeut als auch die Menschen, mit denen er sich unterhält, beteiligt sind; im Verlauf dieses Prozesses beginnen sie sich zu vertrauen, schenken einander grosse Beachtung und akzeptieren die jeweiligen Weltbilder als einleuchtend, wertvoll und bedeutsam. (de Shazer, ib., S.107, [sic!])

²⁸ Die Ausführungen im Kapitel 2.2 und 2.5 bilden die entsprechende theoretische Grundlage dazu.

Bamberger (2010) beschreibt den Rapport als zentrales Element einer „guten Arbeitsbeziehung“ (S.166). Dieser wird durch Wertschätzung gegenüber der Klientel, einer gemeinsamen Sprache und einem Beraterischen Optimismus²⁹ begünstigt (S.170). Beim Herstellen der gemeinsamen Sprache liegt die Kunst der Beratungsperson darin, sich auf den Sprachcode des Klienten / der Klientin einzulassen. Damit ist auch das Verwenden von Schlüsselwörtern³⁰, Satzkonstruktionen und Metaphern der Klientel gemeint (S.171-172).

3.3.1 Besuchende

In diesem Interaktionsmuster hat der Klient / die Klientin laut de Shazer (2010a) kein eigenes Problem oder Anliegen. Eine Drittperson fordert explizit oder implizit die Klientel auf, die Beratung aufzusuchen³¹. Die Beratungsperson muss den Umstand, dass der Klient / die Klientin nicht freiwillig dort ist, beachten. Ohne eigenes Anliegen macht die gemeinsame Suche nach dem Ziel keinen Sinn. Der Versuch den Klienten / die Klientin von der Beratung überzeugen zu wollen, scheitert oft (S.104-105). Die Beratungsperson soll mit der Klientel gemeinsam herausfinden, was die Drittperson an Veränderung verlangt. Daraus können eigene Ziele abgeleitet werden (Walter & Peller, 2004, S.289-290).

3.3.2 Klagende

Bamberger (2010) beschreibt, dass in diesem Interaktionsmuster der Klient / die Klientin vorwiegend Beschwerden äußert. Eine Lösung wird herbeigewünscht, jedoch sind andere Personen und Ursachen der Auslöser des Problems. Aufgrund dessen kann er / sie nichts zur Lösungskonstruktion beitragen (S.73). Lilo Schmitz (2011) rät für dieses Interaktionsmuster, dass der Berater / die Beraterin die Beschwerden sich anhört und die als schwierig empfundene Situation genügend würdigt. Erst wenn die Klage- äusserungen stoppen, kann die Suche nach der Lösungskonstruktion beginnen (S.108-109).

²⁹ Das umfasst die Überzeugung, dass das Problem gelöst werden kann und das Wissen, dass der Klient / die Klientin durch sein/ ihr Verhalten etwas bewirken kann. Die Grundannahmen im Anhang B., S.65-66, verdeutlichen diese Annahme.

³⁰ In der Sprache zeichnet sich der individuelle, soziokulturelle Bezugsrahmen einer Person wieder. Schlüsselwörter sind Wörter die oftmals genannt werden. Sie haben meistens eine emotionale Bedeutung für den Klient / die Klientin (de Jong & Berg, 2008, S.59).

³¹ Explizit: z.B. spF als Massnahme zur Abwendung der Kindeswohlgefährdung, implizit: z.B. nicht ausgesprochene Androhung der Fremdplatzierung des Kindes.

3.3.3 Kunden / Kundinnen

In der Beschreibung ihrer Situation und ihrer Ziele zeigt sich, dass der Klient / die Klientin etwas gegen das Problem unternehmen will. Sie fühlen sich für die eigene Lösungskonstruktion zuständig. Die Beratungsperson unterstützt den Klienten / die Klientin eigene Kompetenzen und Ressourcen zu nutzen, um Lösungskonstruktionen zu entwickeln (de Shazer, 2010a, S.106).

Bamberger (2010) empfiehlt einen vorsichtigen Umgang mit der Einteilung der Interaktionsmuster. Die Klientel selber ist nicht mit Klagenden, Besuchenden oder Kunden / Kundinnen gleichzusetzen. Nur das Verhalten lässt sich in diesem Moment und abhängig vom aktuellen Beratungskontext mit dieser Unterscheidung beschreiben (S.76).

Wie in Kapitel 2 behandelt ist, wird mit Hilfe der Sprache eine Welt von gemeinsam geteilten Bedeutungen erzeugt. Sprache und Kommunikation gelten als das zentrale Werkzeug einer lko Beratung, was nachfolgend erläutert wird.

3.4 Beratung als Austausch von Wirklichkeitsbeschreibungen

De Shazer (1996) bezeichnet Beratung und Therapie als „Sprech-Kur“ (zit. in Hargens, 2011, S.28). Da Sprache ein interpersonaler Prozess ist, soll sich die Beratungsperson mit ihrer eigenen Sprache und Kommunikation auseinandersetzen (de Shazer, 2010b, S.21). Für de Shazer (ib.) ist die Sprache eine Realität derjenigen Person, die sie verwendet. Im Weiteren geht er davon aus, dass Begriffe variable Bedeutungen haben (S.25). Daraus resultiert, dass die Berater/innen nie „(...) mit irgendeiner Sicherheit wissen, was der andere *wirklich* gemeint hat, denn jeder von ihnen bringt in die Begegnung seine gesamte bisherige und einzigartige Erfahrung mit ein. Bedeutung wird erst durch die Verhandlungen *innerhalb* eines spezifischen Kontextes erlangt“ (de Shazer, ib. S.25)³².

In der Beratung findet laut de Shazer (2010a) ein Interaktionsprozess statt, in dem mindestens zwei Personen mit unterschiedlichen Rollen teilnehmen. Sie sprechen über die Lösungskonstruktion einer als problematisch bezeichneten Situation. Die Beratungsperson erhält durch die Beschreibung des Klienten / der Klientin Zugang zu den Problemen (S.30). Dabei wird eine „therapeutische Realität“ erzeugt, in der die Möglichkeit entsteht, Ereignissen eine andere Bedeutung zu verleihen (S.81-82). Der Auftrag der Beratungsperson liegt für Jürgen Hargens (2010) darin, durch „Sprachbeiträge“ zur Konkretisierung des Zieles und der Lösungsfindung beizutragen (S.58). Wirklichkeitskonstruktionen und Bedeutungen können sich - angeregt durch systemische Fragen - im Dialog verändern. Der Berater / die Beraterin bietet die Möglichkeit, über sprachliche Angebote neue Handlungsräume entstehen zu lassen (Bamberger, 2010, S.320).

³² In Kapitel 2 sind die entsprechenden theoretischen Ausführungen zu finden.

Wie neue Handlungsoptionen im Dialog in der Iko Beratung entstehen können, wird nachfolgend anhand von zwei Methoden vorgestellt.

3.4.1 Ausgewählte Methoden

Systemisches Fragen: Fragen sind laut von Schlippe und Schweitzer (2010) eine wichtige Form der systemischen Intervention. Sie zielen nicht primär auf eine Wissenserweiterung ab, sondern versuchen alternative Sichtweisen auf bestehende Wirklichkeitskonstruktionen anzuregen (S.40). Systemische Fragen umfassen verschiedene Fragetechniken, die sich von geläufigen Fragen unterscheiden. Sie erfragen „wie“ eine Person etwas beschreibt und nicht wie etwas „ist“ (von Schlippe und Schweitzer, 2012, S.251). Mehrheitlich werden offene Fragen gestellt, die sich nicht mit Ja/Nein beantworten lassen. Diese sind eher geeignet, Denkprozesse anzuregen (Hargens, 2011, S.48). Es gibt folgende systemische Fragemöglichkeiten: zirkuläre Fragen³³, Skalierungsfragen, Zielfragen, Fragen nach Ausnahmen, hypothetische Frage / Wunderfrage³⁴, Ökologiefrage³⁵ usw.

Lösungsorientiertes Zuhören: Zuhören gehört aus Sicht von Bamberger (2010) zur professionellen Kompetenz der Beratungsperson. Damit verbunden ist eine Wertschätzung und Achtsamkeit, die im täglichen Leben oft zu kurz kommt (S.57-58). Beim Zuhören besteht das Risiko, dass eigene Gedanken und Bewertungen sich bilden und vorschnelle Lösungsbilder entstehen. Peter de Jong und Insoo Kim Berg (2008) empfehlen dem Berater / der Beraterin, auf die Aussagen zu Beziehungen, Ziel und bedeutsame Ereignisse der Klientel zu achten. Die Beratungsperson kann sich so eher bewertungsfrei auf den Bezugsrahmen des Klienten / der Klientin einlassen (S.53). Jürgen Hargens (2012) schlägt vor, generell „nicht zu schnell zu verstehen“. Es ist nicht das Ziel, exakt nachzuvollziehen, was die Klientel „wirklich“ meint mit ihren Aussagen. Durch wertschätzendes Nachfragen soll ein Reflexionsprozess angeregt werden, der ermöglicht, dass die Klientel neue Perspektiven entwickeln (S.82).

3.4.2 Berater/in als prozesssteuernde Person

Wie bereits in Kapitel 2.4.1 gezeigt, ist im systemischen Denken eine gezielte und planbare Beeinflussung von Veränderungsprozessen bei autopoietischen Systemen nicht möglich. Daraus leitet Ludewig (2002) ab, dass eine Fachperson nur die Verant-

³³ Damit wird das Beziehungsmuster und der kommunikative Aspekt eines Verhaltens beim Klienten / bei der Klientin erfragt (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S251). Z.B. Woran erkennt ihr Mann, dass ihre Tochter auf sie hört?

³⁴ Die Wunderfrage gilt als Spezialform der hypothetischen Fragen. Sie lädt ein Lösungskonstruktionen zu entwickeln, unter der Annahme, dass das Problem - wie ein Wunder - über Nacht verschwunden ist (Bamberger, 2010, S.354).

³⁵ Diese Frage zielt darauf ab zu erfragen, welche Nachteile oder Folgen mit dem Erreichen des Zieles verbunden sein können.

wortung für ihr eigenes Handeln übernehmen kann, da Menschen „(...) weder durchschaubar oder instruierbar noch vorhersagbar“ sind (S.166). Im einseitigen nicht kontrollierbaren Prozess hat der Berater / die Beraterin höchstens eine „mitgestaltende“ oder „mitspielende“ Funktion (S.223).

Nach Kleve (2010) ist eine Intervention „(...) *bestenfalls ein störender Kommunikationsakt, der ein interveniertes System zu Selbststeuerung anregt*“ (S.98). Er ist der Meinung, dass die Beratungsperson aufgrund dessen nicht ohne Konzept sein darf. Sie soll stattdessen Verantwortung für das Gestalten von günstigen Rahmenbedingungen für das Begünstigen von selbstorganisierten Veränderungsprozessen übernehmen (S.99).

Im Anschluss an dieses Kapitel wird vertieft auf die generischen Prinzipien eingegangen. Sie dienen sowohl als Orientierung für die Prozessgestaltung als auch als Reflexionsinstrument für die Gestaltung einer hilfreichen Iko Beratung.

3.5 Generische Prinzipien

Der Physiker Hermann Haken entwickelte die Synergetik³⁶, welche die Metatheorie ist für die daraus abgeleiteten generischen Prinzipien (von Schlippe und Schweitzer, 2012, S.105). Die generischen³⁷ Prinzipien beschreiben gemäss Martin Rufer (2012) das universelle Prinzip der „Ordnungsbildung“ und des „Ordnungswandels“. Um eine neue Ordnung zu bilden, muss ein System aus dem Gleichgewicht geraten (S.32). Nach Hermann Haken und Günther Schiepek (2006) beschreiben die generischen Prinzipien kein Phasenmodell. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse verlaufen grundsätzlich nicht linear (zit. in Rufer, ib., S.35).

Wie der Veränderungsprozess sich entwickelt, ist laut Günter Schiepek (2004) abhängig vom aktuellen Zustand der Selbstorganisation einer Person. Die Kompetenzen und das Fachwissen der Beratungsperson bestimmen nicht, was im Veränderungsprozess geschieht (S.262). Christiane Schiersmann und Heinz-Ulrich Thiel (2012) beschreiben, welche Rolle der Berater / die Beraterin im Prozess der Förderung von Selbstorganisation zukommt:

„Beraten ist somit ein prozessuales Schaffen von Bedingungen bzw. Möglichkeiten für systeminterne Prozesse bei ratsuchenden Individuen, Teams oder Organisationen. Berater sind demzufolge „energetisierende Anreger“ selbstorganisierender Prozesse. Sie sind „beteiligte Mitspieler“, aber nicht alleinige „Macher“ (S.42, [sic!]).

³⁶ Haken beobachtete ordnende und selbstorganisierte Prozesse, die im Experiment mit einem Laser, dem Energie von aussen zugeführt wurde, auftraten. Die daraus abgeleiteten Erkenntnisse der Selbstorganisation übertrug er auf psychische und soziale Systeme (von Schlippe und Schweitzer, 2012, S.105).

³⁷ Generisch = erzeugend

Die Wahl der Methode von Interventionen ist an keine beraterische oder therapeutische Schule gebunden. Die Methoden³⁸ können im Hinblick auf das Erfüllen der generischen Prinzipien beurteilt werden (Schiepek, 2004, S.262).

In der Beratung können die generischen Prinzipien laut Haken und Schiepek (2010) als „(...) allgemeine Orientierung für *jede* Intervention bzw. „Gestaltung von Ordnungswandel““ verwendet werden (zit. in Schiersmann & Thiel, 2012, S.42). Das bedeutet, dass die generischen Prinzipien sowohl in der Prozessgestaltung eingesetzt werden wie auch Reflexionsinstrument für den Berater / die Beraterin sind (Schiepek, 2004, S.264).

Die acht generischen Prinzipien folgen keiner festen Reihenfolge im selbstorganisierten Veränderungsprozess. Sie lauten gemäss Schiepek (ib.):

- Schaffen von Stabilitätsbedingungen
- Erkennen des Musters des relevanten Systems
- Herstellen eines Sinnbezuges
- Ermöglichen von Energetisierung
- Realisieren von Destabilisierung / Fluktuationsverstärkungen
- Kairos³⁹ beachten, Resonanz⁴⁰ und Synchronisation ermöglichen
- Ermöglichen gezielter Symmetrieunterbrechung
- Re-Stabilisierung (S.263-264)

Eine Gesamtansicht sowie eine Erklärung der einzelnen generischen Prinzipien findet der Leser / die Leserin im Anhang E, S.69-71.

3.6 Zusammenfassung

Die Iko Beratung wurde wesentlich durch die Ideen der lösungsorientierten Kurztherapie nach de Shazer und Berg geprägt. Dieser Ansatz distanziert sich vom Zusammenhang zwischen Ursachensuche des Problems und Lösungsfindung. Die Iko Beratung vertritt ein Problem- und Lösungsverständnis, das in den Worten von de Shazer folgendermassen zum Ausdruck kommt:

„Problem talk creates problems, solution talk creates solution“ (Johannes Herwig-Lempp, 2009, S.66)⁴¹.

³⁸ Die Methoden können einem oder mehreren generischen Prinzipien gleichzeitig dienen (Schiepek, 2004, S.264).

³⁹ griech. = das rechte Mass, der rechte Zeitpunkt (Duden, 2007, S.677).

⁴⁰ Das Wort beschreibt gemäss Duden (2007), „Reaktionen (z.B. Diskussionen, Äusserungen), die durch etwas hervorgerufen sind und sich darauf beziehen“ (S.1174). Im Weiteren steht es für Wiederhall, Anklang, Wirkung.

⁴¹ Problemgespräche erzeugen Probleme, Lösungsgespräche erzeugen Lösungen (eigene Übersetzung).

Die Beratungsperson und der Klient / die Klientin beeinflussen sich gemäss der Kybernetik zweiter Ordnung wechselseitig. Das Modell der Klagenden, Besuchenden und Kunden- / Kundinneninteraktion gibt Hinweise auf die momentane Arbeitsbeziehung zwischen Berater/in und Klient/in. Der Berater / die Beraterin nimmt durch Sprache und Kommunikation am Erzeugen der „beraterischen Realität“ teil. Die Beratungsperson versucht einen Rapport, respektive eine „gute“ Arbeitsbeziehung zu schaffen. Systemische Fragen, lösungsorientiertes Zuhören und ein „nicht zu schnelles Verstehen“ sind kommunikative Angebote, die selbstorganisierte Veränderungsprozesse anregen sollen. Die Iko Beratung zeichnet sich durch das Fokussieren auf das Positive, auf die Lösung und auf das Zukünftige aus.

Die Beratungsperson besitzt durch ihr Fachwissen eine „Expertise des Wissens“. Das bedeutet, dass sie Experte / Expertin darin ist, die Klientel im Veränderungsprozess und in der Lösungsfindung zu begleiten. Sie hat zugleich eine „Expertise des Nichtwissens“. Der Berater / die Beraterin entscheidet nicht darüber, *welche* Lösung zum Leben der Klientel passend und geeignet ist. Die 12 Grundannahmen können als Orientierungshilfen für die Iko Beratung genutzt werden. Die generischen Prinzipien leiten die Gestaltung einer hilfreichen Iko Beratung an.

4. Lösungs- und kompetenzorientierte Beratung unter Einbezug einer dolmetschenden Person

In diesem Kapitel wird das Zusammenspiel von Sprache, Kommunikation und Kultur behandelt. Sprache und Kommunikation als interaktionaler Prozess sind durch den soziokulturellen Kontext der beteiligten Personen beeinflusst. Die interkulturelle Kompetenz bietet Hinweise, was der Berater / die Beraterin für eine kultursensible Iko Beratung beachten soll. Im Weiteren werden Überlegungen zur Rolle, Funktion und Wahl der dolmetschenden Person angestellt, sowie die Folgen des Dialogs für die Iko Beratung erläutert.

4.1 Sprachbasis

Nicht immer ist die Hilfe einer dolmetschenden Person für die Durchführung einer Iko Beratung mit einer fremdsprachigen Person notwendig. Es ist durchaus möglich, dass in einer dritten Sprache, die für die Beteiligten nicht die Hauptsprache ist, eine Verständigung möglich wird. Eine gemeinsame Sprachbasis kann auch dadurch entstehen, wenn der Klient / die Klientin nur über wenige Deutschsprachkenntnisse verfügt und die Beratungsperson einfache Sätze einsetzt. Verfügt der Berater / die Beraterin über Kenntnisse von nicht verbalen Methoden (Skalierungen, Bilder, Symbole), kann dies die Kommunikation ergänzen und unterstützen. Hargens (2011) weist daraufhin, dass auch beim Einsetzen von Hilfsmitteln (Farben, Bauklötze, Ton usw.) ein sprachlicher Prozess stattfindet (S.14).

Arist von Schlippe, Mohammed El Hachimi und Gesa Jürgens (2013) beschreiben, dass die Kommunikation im Kontakt mit Migranten / Migrantinnen oft erschwert und das gegenseitige Verstehen reduziert ist. Der Aufbau von gemeinsamen Bedeutungen ist bei emotionalen Inhalten komplexer als bei Themen, die einen einfachen Sinngehalt haben. Als Beispiel nennen sie den Satz „Ich liebe dich“. Dieser weist einen erheblich komplexeren Sinngehalt auf als der Satz „Ich habe Hunger“ (S.65). In der Kommunikation mit fremdsprachigen Personen fällt von Schlippe et al. (ib.) die Tendenz zum vereinfachten Satzbau und die Verwendung einer einfachen Wortwahl auf. Das kann soweit gehen, dass nur in zwei-Wort-Sätzen gesprochen wird. Diese Art und Weise der Kommunikation ist bevormundend und kann vom Klient / von der Klientin als nicht wertschätzend erlebt werden. Die Autoren empfehlen, vor Beginn eines Gespräches die gemeinsame Absicht für eine gelingende Beratung zu betonen. Die Beratungsperson soll verdeutlichen, dass sie sich bemüht, verständlich zu sprechen. Sie soll darauf aufmerksam machen, dass eine Unterbrechung bei Nicht-Verstehen gewünscht wird (S.67).

Exkurs Migration:

Fremdsprachigkeit ist vielfach mit der Thematik Migration gekoppelt. Die Migration kann für die Menschen Brüche in ihrer Lebensgeschichte zur Folge haben. Mit dem Orts- oder Landeswechsel ist mehrheitlich auch der Verlust der Sprache verbunden (S.65). Ruth Kronsteiners (1995) Zitat verdeutlicht, was eine fehlende Sprache für eine Person bedeuten kann:

Eine gemeinsame Sprache zu haben bedeutet nicht nur, Vokabeln und Grammatik zu beherrschen, sondern kulturell determinierte Symbole zu teilen...Der Sprachverlust im Rahmen der Migration bedeutet einen massiven Angriff auf die Identität, lässt den / die Erwachsenen als sprachlos und somit hilfloses Kind erscheinen und gibt die Tendenz zur Regression auf präverbale Konfliktmuster vor (zit. in von Schlippe et al., 2013, S.66).

Eine exakte, wortgenaue Übersetzung durch eine dolmetschende Person ist nach Angela Eberding (2004) kein Garant für eine gelingende Kommunikation. Im interkulturellen Kontext bestehen neben sprachlichen Unterschieden eine grössere Vielfalt an Werten, Bedeutungen, Regeln und Problemlösungsstrategien. Dieser Umstand stellt ein Risiko für Missverständnisse und Irritationen dar (S.93). Laut Annelie Knapp (2010) erfordert Verständigung ein gewisses Mass an gemeinsam geteilten Kommunikations-, Wahrnehmungs- und Denkstandards, sowie ein gemeinsames Wissen (S.81).

Sprache, Kommunikation und Kultur hängen, wie bereits in Kapitel 2.6 gezeigt, zusammen. Wie dieser Zusammenhang genauer aussieht, wird nachfolgend dargestellt.

4.2 Kultur = Kommunikationsgemeinschaft

Hegemann und Oestereich (2009) definieren Kultur als dynamisches und kontextabhängiges Gebilde (S.13). Damit handelt es sich um keinen starren Begriff von Kultur. Die Vorstellung, dass eine Kultur sich klar erfassen und zuordnen lässt, widerlegt Knapp (2010) durch ihre Ausführungen. Ihrer Meinung nach sind Kulturen keine homogene Konstrukte. Sie setzen sich aus sozialen, regionalen und altersspezifischen Unterschieden zusammen⁴². Menschen haben zunehmend einen multikulturellen Hintergrund, der sich nicht mehr so einfach einordnen lässt. Die Vorstellung, dass Kultur A mit Kultur B kommuniziert, ist nicht zutreffend. Die Autorin schlägt vor, den Begriff der „Kommunikationsgemeinschaft“ anstelle von Kultur zu verwenden (S.83-84). Eine Person gehört auch aus Sicht von Ulrike Kluge und Nadja Kassim (2006) nicht zu einer abgrenzbaren Kultur. Sie ist in einem kulturellen Prozess eingebettet, in welchem über Sprache ausgetauscht und vermittelt wird. Dieser kulturelle Prozess zeichnet sich

⁴² Es gibt laut Knapp (2010) nicht die türkische, die indische und die amerikanische Kultur. Innerhalb einer Kultur können verschiedene Kulturen bestehen. Die gleiche Kultur kann sich regional verteilen (S.83).

durch Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen bestimmten (Personen-) gruppen aus. Sprache gehört zu einem solchen Unterscheidungsmerkmal (S.179).

In verschiedenen Kulturen bestehen nicht nur verschiedene Sprachen, sondern auch unterschiedliche Wirklichkeitskonstruktionen, wie nachfolgend gezeigt wird. Kultur beinhaltet nach von Schlippe et al. (2013) ein Orientierungssystem, das Denk-, Emotions- und Handlungsmuster beinhaltet, welche über gesellschaftliche Werte verinnerlicht werden (S.29). Dieses kulturell geprägte Orientierungssystem beeinflusst die Vorstellungen der Menschen. Es beinhaltet Informationen, was in einer bestimmten Kultur akzeptabel ist und was nicht (S.31). Alexander Thomas (2005) spricht in diesem Zusammenhang auch von Kulturstandards. Diese beschreiben die von der Mehrheit der Personen in einer Kultur verbindlichen und gewohnten Verhaltensmuster menschlichen Erlebens und Denkens. Sie bieten Orientierung für das Bewerten und Regulieren von Verhalten (S.45).

4.2.1 Kommunikation im interkulturellen Kontext

Sprache ist nach Hegemann und Oestereich (2009) ein wesentliches Element von Kultur. Jedoch ist Kultur und Sprache nicht miteinander gleichzusetzen (S.18). Wie bereits in Kapitel 2.6 thematisiert, weisen Wörter und ihre Bedeutungen auf das Bewertungssystem einer bestimmten Kultur hin. Begriffe können in verschiedenen Kulturen eine unterschiedliche Bedeutung haben (S.35). Beispielsweise die Begriffe Krankheit, Therapie und Beratung werden nicht in allen Kulturen gleichermassen verwendet. Sie stehen aus Sicht der Autoren für eine eurozentrische⁴³ Sichtweise. Mit den Begriffen ist die Vorstellung verbunden, dass ein „Sprechen über etwas“ hilfreich ist (S.88). Auch von Schlippe et al. (2013) verweisen darauf, dass in Kulturen unterschiedliche Erklärungsmodelle für Verhaltensweisen bestehen. Das gilt insbesondere für die Einschätzung und Beurteilung von kindlicher Entwicklung, die Einbindung in familiäre Strukturen und die Vorstellungen von Erziehungsmethoden (S.60-61). Auch in einer scheinbar gelingenden Kommunikation kann nicht zwingend von einem gemeinsamen Sinnverständnis ausgegangen werden (S.57)⁴⁴.

Georg Auernheimer (2010) beschreibt, dass in interkulturellen Situationen Kommunikationsstörungen öfter als in intrakulturellen Situationen erwartet werden. Dabei werden oft kulturelle Unterschiede als Ursache für die Schwierigkeiten betrachtet. Der Autor geht von einer anderen Annahme aus. Sie besagt, dass grundsätzlich durch unterschiedliche gegenseitige Erwartungen Kommunikationsstörungen entstehen. Diese sind nicht zwingend kulturell bedingt (S.35-36). Divergente Beziehungserwartungen⁴⁵ (z.B. Erwartungen zur Höflichkeit, respektvolle Gesten, Rituale) sind folgenreicher als

⁴³ Europa als Mittelpunkt und Massstab betrachtend (Duden, 2007, S.422).

⁴⁴ Wie das Kapitel 2.4.2 zeigt, garantiert Kommunikation keine 1:1 Übertragung des Gesprächsinhaltes und eine inhaltlich exakte Verständigung. Der Empfänger / die Empfängerin selektioniert die Mitteilung aufgrund eigener Sinnkriterien.

⁴⁵ Watzlawicks Axiom untermauert diese Aussage: Jede Mitteilung hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt (Watzlawick et al., 2011, S.61).

inhaltliche Missverständnisse. Erwartungen an die Beziehung sind meistens unbewusst und werden nicht thematisiert (S.44). Gerade die nonverbale Kommunikation bringt laut Monika Eicke (2010) die emotionalen Aspekte einer Mitteilung zum Ausdruck. Je grösser der Unterschied der Bedeutung von nonverbaler Kommunikation zwischen zwei Sprachen ist, desto schwieriger ist es, diese zu verstehen (S.170).

Auch kulturell bedingte Tabus können die Kommunikation im interkulturellen Kontext mitbeeinflussen. Tabus spielen, bezogen auf Religion, (Geschlechter)- Rollenverständnis, Hierarchie und Macht, eine Rolle. Sie beschreibt im Weiteren, dass Elemente aus dem extraverbalen Bereich (z.B. Raum, Zeit, Kontext, Funktionsmacht) die Kommunikation mitprägen. Insbesondere nimmt die Funktionsmacht (z.B. Lehrer/in-Eltern, Sozialarbeiter/in-Erziehungsberechtigte) und der zusätzliche kontextuelle Wissensvorsprung Einfluss auf die Kommunikation (Eicke, ib., S.170).

Was die Beratungsperson in einer interkulturellen Kommunikationssituation beachten soll, wird nachfolgend beschrieben.

4.2.2 Kultursensible lösungs- und kompetenzorientierte Beratung

Thomas Hegemann (2004) ist der Ansicht, dass eine Fachperson kompetent mit dem Thema Kultur und interkultureller Kommunikation umgehen muss, wenn sie professionell arbeiten will (S.79). Auch von Schlippe et al. (2013) sind überzeugt, dass multikulturelle Kontexte interkulturelle Konzepte verlangen (S.24). Diese bieten Hinweise, was es als Berater/in in einer solchen Situation zu berücksichtigen gilt.

Die „interkulturelle Kompetenz“ beinhaltet laut Hegemann (2004) die Fähigkeit, mit Menschen aus verschiedenen kulturellen Kontexten zu kommunizieren. Diese umfasst folgendes:

- Informationen über die unterschiedlichen Dimensionen des kulturellen Kontextes einer Person organisieren.
- Den eigenen kulturellen Hintergrund bewusst mit einbeziehen, da er das Handeln mitsteuert.
- Ein Bewusstsein für die bedingte Gültigkeit von Werten entwickeln.
- Bewusster Umgang mit Stereotypen.
- Fähig sein, sich für beide Kulturen verbal und nonverbal adäquat ausdrücken zu können.
- Mit Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen gemeinsame Wirklichkeiten erzeugen und Lösungen entstehen lassen.
- Mit Dolmetschenden zusammenarbeiten können (S.91).

Eine wertschätzende und respektvolle Grundhaltung⁴⁶ gegenüber dem Klient / der Klientin spielt nach von Schlippe et al. (2013) eine zentrale Rolle im interkulturellen Kontext. Dieser „kulturunabhängige Faktor“ führt zu einer „Steigerung der sozialen Interaktionsfähigkeit“ (S.51).

Im Interkulturellen Kontext fallen Unterschiede in den Sichtweisen und Wirklichkeitskonstruktionen zwischen Menschen eher auf. Laut Hegemann und Oestereich (2009) bestehen diese auch bei Menschen gleicher kultureller Herkunft (S.23). Bei stark divergierenden Werten empfehlen die Autoren, die „guten Gründe“⁴⁷ einer Person zu erfragen und eine neutrale Haltung⁴⁸ als Beratungsperson einzunehmen. Der Klient / die Klientin soll grundsätzlich als Experte / Expertin des Lebens und damit auch seines / ihres soziokulturellen Hintergrundes angesprochen werden. Von respektvoll formulierten Fragen, die durch den hiesigen soziokulturellen Bezugsrahmen geprägt sind, wird nicht abgeraten, denn sie können Veränderungs- und Reflexionsprozesse auslösen (S.68-69).

Nachfolgend sind Empfehlungen und methodische Hinweise für eine kultursensible Iko Beratung nach von Schlippe et al. (2013) aufgeführt:

- Genügend Zeit zum gegenseitigen Kennenlernen einplanen.
- Sich mehr Zeit für das Joining⁴⁹ nehmen, als bei Personen aus dem gleichen Kulturkreis.
- Deutlich machen, dass das Klienten-/ Klientinnensystem die Experten / Expertinnen für die eigene Kultur sind⁵⁰.
- Klären der Bedeutung von verwendeten Begriffen und Bezug zum kulturellen Kontext erfragen.
- Zentrale emotionale Aussagen in die Muttersprache übersetzen lassen.
- Langsames Sprechen.
- Einbezug von weiteren Hilfsmitteln wie Bilder, Symbole, Zeichnungen.
- Mit kompetenten Dolmetschenden zusammenarbeiten (S.66-67).

In dieser Auflistung ist die Auseinandersetzung mit persönlichen Vorurteilen, kulturellen Vorannahmen sowie der eigenen Reflexion als Beratungsperson nicht explizit erwähnt. Der Berater / die Beraterin ist laut Hegemann und Oestereich (2009) aufgefordert, sich mit den eigenen, kulturell geprägten ethischen und moralischen Konstruktionen

⁴⁶ Die in Kapitel 3.2 ausgeführten Grundannahmen begünstigen eine wertschätzende und respektvolle Grundhaltung.

⁴⁷ Siehe Kapitel 3.2. Damit sind die subjektiven („guten“) Gründe gemeint, die ein Verhalten einer Person motivieren.

⁴⁸ Die in Kapitel 3.2 gezeigte Position des Nichtwissens unterstützt eine neutrale Haltung der Beratungsperson.

⁴⁹ Mit Joining ist ein sich verbinden, sich anschließen und ankoppeln gemeint (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S.225).

⁵⁰ Beispiele für Fragen im Rahmen der spF in Anlehnung an Hegemann und Oestereich (2009): Wer trifft in welchen Lebens- und Alltagsbereichen der Kinder Entscheidungen? Wer oder was ist im Leben ihrer Kinder wichtig? Angenommen Sie würden mit ihren Kindern in ihrem Heimatland leben, worin bestünde aus ihrer Sicht der Unterschied? (S.65).

nen auseinanderzusetzen und diese zu reflektieren (S.119). Daraus folgt, dass die Iko Beratung durch den persönlichen soziokulturellen Bezugsrahmen einer Beratungsperson wesentlich mitbeeinflusst wird.

4.3 Dolmetscher/in

Gemäss Alberto Achermann und Jörg Künzli (2010) besteht kein allgemeines Recht auf Übersetzung in der Schweiz. Das rechtliche Gehör und damit das Dolmetschen wird nur in formalisierten staatlichen Verfahren (z.B. Straf- und Zivilprozessen, Verwaltungsverfahren) gewährt (S.71-72). Die Zugänglichkeit im Sinne eines Anspruches auf Übersetzung bei Dienstleistungen von Beratungsstellen wie Wohnen, Arbeiten, Sozialhilfe oder Gesundheit ist gesetzlich nicht geregelt (S.62). In einigen Ländern werden auf nationaler Ebene Dolmetschereinsätze angeboten. Meistens existieren regionale Lösungen (Hegemann und Oestereich, 2009, S.109).

In der Schweiz gibt es die nationale Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln „Interpret“. Diese umfasst ein Kompetenzzentrum und eine Qualifizierungsstelle für angehende interkulturell Dolmetschende. Gemäss Interpret (2014b) werden Einsatz und Finanzierung von interkulturell Dolmetschenden in der Schweiz unterschiedlich gehandhabt. In einzelnen Regionen existieren ausgearbeitete Leitfäden und Richtlinien zur Finanzierung durch die öffentliche Hand. In anderen Regionen muss gezielt verhandelt werden, so dass Geld gesprochen wird (Regionale Rahmenbedingungen und Finanzierung, ¶2). Der Geschäftsleiter von Interpret beschreibt, dass die Finanzierung momentan hauptsächlich vom Ermessen der einzelnen Fachpersonen bzw. von allfälligen Regelungen einzelner Dienste und Institutionen abhängig ist (14.03.2014, E-Mail).

4.3.1 Ausgebildete Dolmetschende

Die dyadische Situation muss nach Hegemann und Oestereich (2009) bei fehlender gemeinsamer Sprache zugunsten einer triadischen Beratung erweitert werden (S.89). Die Anforderungen an eine dolmetschende Person sind laut Knapp (2010) hoch. Der Dolmetschereinsatz beinhaltet unter anderem, dass sich die dolmetschende Person an die Gesprächsbeiträge präzise erinnert und in der korrekten Perspektive wiedergibt. Damit ist das Verwenden von „ich denke“ anstelle „er/sie denkt“ gemeint. Im Weiteren muss sie fähig sein, metakommunikativ zu handeln und nebst der sprachlichen Übertragung auch kulturspezifische Aspekte erläutern. Aus diesen Gründen empfiehlt die Autorin eine ausgebildete dolmetschende Person hinzuzuziehen (S.90-91).

Interpret (2014a) fasst anhand von Beispielen und Fragen zusammen, wann aus ihrer Sicht der Einbezug von ausgebildeten interkulturell Dolmetschenden notwendig ist. Werden mindesten drei der Fragen mit Ja beantwortet, empfehlen sie einen Dolmetschereinsatz (S.2).

Abbildung 2: Entscheidungshilfe für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

- Besteht Grund zur Annahme, dass Anlass und Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommuniziert werden können?
- Ist damit zu rechnen, dass religiöse und / oder kulturelle Aspekte wirksam sind?
- Hat das bevorstehende Gespräch finanzielle Auswirkungen für die Gesprächspartner/in, oder betrifft es deren Lebensgestaltung oder deren Laufbahn?
- Weist das bevorstehende Gespräch einen besonders hohen sachlichen Schwierigkeitsgrad auf?
- Müssen komplexe, schwer zu verstehende Inhalte vermitteln werden?
- Kommen konkrete Rechte und Pflichten zur Sprache, die unmissverständlich vermittelt werden sollen?
- Muss mit emotionalen Reaktionen auf Seiten des Gesprächspartners gerechnet werden?
- Müssen amtliche Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden müssen?
- Muss sichergestellt werden, dass Entscheide und Weisungen nachvollzogen und getroffene Abmachungen verstanden, sowie umgesetzt werden?
- Sind belastende Inhalte vorhanden, welche zwingend eröffnet oder mitgeteilt werden müssen?

Quelle: Interpret, 2014a, S.2, eigene Darstellung

Folgende Überlegungen zeigen, dass der Einbezug von Laiendolmetschenden nicht empfohlen wird. Falls Verwandte als Laiendolmetschende eingesetzt werden, besteht nach Hegemann und Oestereich (2009) das Risiko eines familiären Machtgefälles. Zudem können sich durch die familiäre oder freundschaftliche Beziehung Loyalitätskonflikte entwickeln, die eine neutrale Haltung für die Dolmetschenden schwierig machen (S.58-59). Auch zu geringe Sprachkompetenzen und persönliche Überforderung sind bei Laiendolmetschenden eher möglich (von Schlippe & Schweitzer, 2012, S.81). Zudem sind ausgebildete Dolmetschende an die Schweigepflicht gebunden. Bei Laiendolmetschenden ist dies nicht der Fall und die Frage des Datenschutzes bleibt offen (Eicke, 2010, S.173). Der Einbezug von Kindern und Jugendlichen als Übersetzungshilfe wird abgelehnt. Aus Sicht von Eicke (ib.) besteht da die Gefahr einer Rollenumkehr von Eltern und ihren Kindern (S.172).

Ramazan Salman (2010) beschreibt, dass es immer wieder Situationen gibt, in denen die Frage entsteht, ob ein Laiendolmetscher / eine Laiendolmetschende trotz der Bedenken hinzugezogen werden soll. Dies kann aufgrund einer fehlenden Finanzierung der Fall sein. Er rät dazu die Situation, individuell zu betrachten und Vor- und Nachteile miteinander abzuwägen (S.210-211).

4.3.2 Rolle und Aufgabe

Folgende Begriffe helfen dem Berater / der Beraterin die Rolle und Funktion einer dolmetschenden Person zu erfassen und diese voneinander abzugrenzen. Beim Dolmetschen gibt es laut Interpret (2014c) das Simultandolmetschen, das den Gesprächsinhalt zeitgleich überträgt (z.B. an Konferenzen und Kongressen). Das Konsekutivdolmetschen hingegen zeichnet sich durch das zeitlich verschobene Übertragen von kleineren Gesprächseinheiten aus. Diese Form kommt an Verhandlungen und Gesprächen zum Einsatz (S.1).

Die Aufgabe einer interkulturell dolmetschenden Person beinhaltet nach Interpret (ib.) das Übertragen eines mündlichen Gesprächsinhaltes durch Konsekutivdolmetschen in eine Zielsprache. Dabei berücksichtigt sie die sozialen, ethnischen, schichtspezifischen und kulturellen Hintergründe der Teilnehmenden im Trialog (S.1). Interpret (ib.) beschreibt, dass die Personen oft eigene Migrationserfahrungen haben und über fundierte Kenntnisse des hiesigen Landes besitzen. Sie wissen um die möglichen Missverständnisse und Konflikte, die im interkulturellen Kontext entstehen und können adäquat darauf reagieren (S.2).

Unter Trialog versteht Interpret (ib.), dass interkulturell Dolmetschende ausdrücklich als „gesprächsteilnehmende Personen“ wahrgenommen werden. Im Migrations- und Integrationskontext sind in der Regel nebst dem sprachlichen Übertragen weitere Übersetzungsleistungen (z.B. Klären sozialer/gesellschaftlicher Vorstellungen, Rollen, Erwartungen) notwendig (S.3). Dieses Rollenverständnis der dolmetschenden Person im Trialog kann irritieren und wirft Fragen über den Zuständigkeitsbereich zwischen der Beratungsperson und der dolmetschenden Person auf. Interpret (ib.) beschreibt mit nachfolgender Aussage, dass die sprachliche Übertragung im Trialog im Vordergrund steht:

Dies mag auf den ersten Blick widersprüchlich scheinen, denn auch beim interkulturellen Dolmetschen steht die korrekte und vollständige Übertragung des zwischen der Fachperson und der Migrantin / dem Migranten Gesprochenen an erster Stelle und nicht etwa die Darstellung von Sichtweisen, Einschätzungen oder eigenen Erfahrungen der dolmetschenden Person. (S.3)

Die interkulturell Dolmetschenden grenzen sich von interkulturell Vermittelnden ab. Die interkulturell Vermittelnden handeln auch im Auftrag einer Fachperson oder Organisation. Sie sind hingegen verantwortlich für die Vermittlung von Inhalten, Prozessen und Abläufen (z.B. Gestalten eines Elternabends, Moderation muttersprachlicher Lern- und Austauschgruppen) (Interpret, 2014c, S.2).

Die folgenden Informationen zeigen zusammenfassend auf, was eine Beratungsperson, von einer ausgebildeten dolmetschenden Person an Fachwissen und Kompetenzen erwarten kann. Im Anhang C (S.67) ist für den Leser / die Leserin detailliert aufgeführt, was die jeweiligen Ausbildungen nach Interpret beinhalten und welche Anforderungen an sie gestellt werden.

Interkulturell Dolmetschende verfügen nach Interpret (ib.) mit einem schweizerischen Zertifikat INTERPRET über folgendes:

- Erfolgreiche Absolvierung von zwei Ausbildungsmodulen⁵¹
- Nachweis von Sprachkompetenzen
- Grundlegende Fähigkeiten des interkulturellen Dolmetschens im Trialog
- Hiesige Kenntnisse über das Gesundheits-, Sozial-, Bildungswesen
- 50 Stunden Praxiserfahrungen (S. 5).

Beim Abschliessen des eidgenössischen Fähigkeitsausweise wird folgendes von interkulturell Dolmetschenden gemäss Interpret (ib.) verlangt:

- Erfolgreiche Absolvierung von zwei Ausbildungsmodulen
- Nachweis von Sprachkompetenzen
- Supervision
- Erfolgreiches Absolvieren der Berufsprüfung (schriftlichen Prüfungsarbeit und Abschlussprüfung) (S.5).

Für die Gesprächsführung ist gemäss Salman (2010) ausschliesslich die Beratungsperson zuständig. Aufgaben, die in den Zuständigkeitsbereich der Beratungsperson gehören, sollen nicht an die dolmetschende Person delegiert werden. Kommt es zu eigenen Gesprächen zwischen Dolmetscher/in und Klient/in besteht die Gefahr, dass die Rollen und Zuständigkeitsbereiche sich vermischen. Die Folge kann sein, dass die dolmetschende Person nicht mehr ihren primären Auftrag ausführt, sondern zusätzliche Rollen und Aufträge annimmt (S.204).

Was für Einflussfaktoren beim Einbeziehen der dolmetschenden Person entstehen und welche Folgen daraus für die Iko Beratung resultieren, wird nachfolgend thematisiert.

⁵¹ Modul 1: „Interkulturelles Übersetzen im Trialog“ und Modul 2 „Orientierung im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen“ (Interpret, 2014c, S.5).

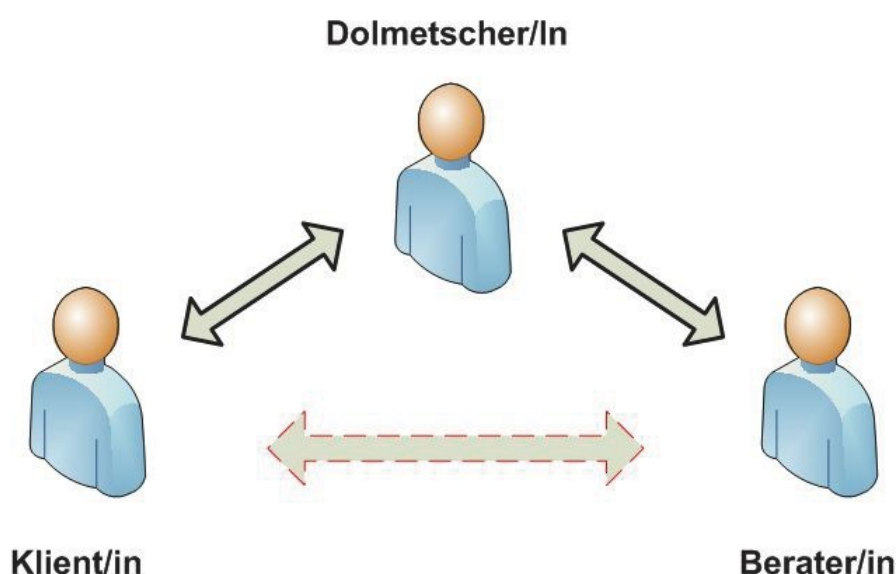
4.3.3 Einflussfaktoren und Folgen

Eine dolmetschende Person gehört dem Beratungssystem an. Sie ist in erster Linie als sprachvermittelndes Instrument für die Fachpersonen tätig (Hegemann & Oestereich, 2009, S.58). Aus Sicht von Hegemann und Oestereich (ib.) können Interventionen in der systemischen Beratung und Therapie durch eine ausgebildete dolmetschende Person ausreichend transportiert werden (S.56).

Der Trialog zeichnet sich laut Eicke (2010) durch die indirekte Kommunikation zwischen Klient/in und Beratungsperson aus (S.171). Mit der Anwesenheit einer weiteren Person in der Beratung erhöht sich gemäss Kluge und Kassim (2006) die Komplexität der Interaktions- und Verständigungsprozesse der beteiligten Personen. Weiterhin von einer dyadischen Beratung unter Einbezug einer dolmetschenden Person zu sprechen, lehnen sie ab. Sie sind der Meinung, dass dieses Setting ausdrücklich als Triade / Beziehungsdreieck zu verstehen ist. Damit machen sie darauf aufmerksam, dass die dolmetschende Person schon nur durch ihre Anwesenheit Einfluss auf den Therapie- und Beratungsprozess nimmt (S.181).

Die nachfolgende Abbildung zeigt dem Leser / der Leserin bildlich auf, wie die Interaktions- und Kommunikationswege im Beziehungsdreieck / Trialog verlaufen. Die indirekte, verbale Kommunikation zwischen Beratungsperson und Klient/in wird durch den rot gefärbten Pfeil dargestellt. Durch das Dolmetschen entsteht im Weiteren eine zeitliche Verzögerung zwischen dem Gesprächsinhalt des Klienten / der Klientin und der Übermittlung an die Beratungsperson. Das gilt auch für den umgekehrten Weg. Dieser Umstand hat nach Kluge und Nassim (2006) zur Folge, dass eine indirektere Beziehung als in einer dyadischen Beratung zwischen Klient/in und Beratungsperson besteht (S.190).

Abbildung 3: Indirekte, verbale Kommunikation im Trialog

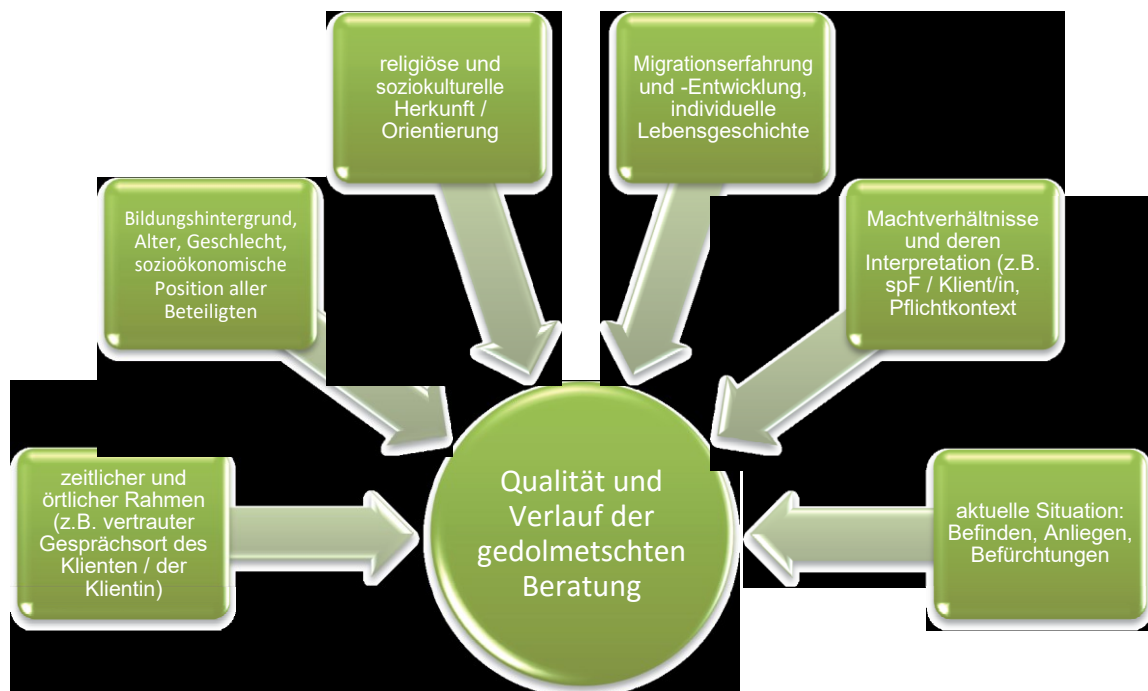


Quelle: eigene Darstellung

Der Gesprächsinhalt wird von der non- und paraverbalen Kommunikation begleitet, welche unter anderem den emotionalen Gehalt einer Mitteilung⁵² verdeutlichen. Durch die nicht zeitgleiche Übertragung stehen beim Dolmetschen die direkte non- und paraverbale Kommunikation der Beratungsperson nicht zur Verfügung. Das kann gemäss Kluge und Nassim (2006) dazu führen, dass die Beratungsperson die non- und paraverbale Kommunikation des Klienten / der Klientin nicht deuten kann (S.190). Die indirekte, verbale Kommunikation wirkt sich auf die Beziehung der Gesprächsteilnehmenden und auf die Gesprächsorganisation aus. Zudem verändert es die Art und Weise, wie eine Beratung durchgeführt wird (Eicke, 2010, S.171).

Die nachfolgend aufgeführten Aspekte zeigen die Einflussfaktoren aller Personen, welche laut Eicke (2010) die Qualität sowie den Verlauf einer Beratung mit einer dolmetschenden Person mitbestimmen (S.171). Auch die dolmetschende Person beeinflusst das Dolmetschen und damit den Verständigungsprozess.

Abbildung 4: Einflussfaktoren auf die Qualität und den Verlauf einer gedolmetschten Beratung



Quelle: Eicke, 2010, S.171, eigene Darstellung und Erweiterung

⁵² Friedemann Schultz von Thun (1997) spricht von einer kongruenten Nachricht, wenn die verbalen und non verbalen Anteile einer Mitteilung übereinstimmen und sich ergänzen (S.35).

Kluge und Nassim (2006) beschreiben, dass der Dolmetschereinsatz nicht unabhängig von der dolmetschenden Person erfolgt. Das Übertragen des Gesprächsinhaltes geschieht damit nicht neutral. Das Verstehen einer Mitteilung und das anschliessende Übertragung des Gesprächsinhaltes, ist durch die dolmetschende Person mitbeeinflusst. Auch das konsekutiv Dolmetschen, das den Gesprächsinhalt zusammengefasst überträgt, beinhaltet bereits eine Filterung durch die dolmetschende Person (S.191). Sie beschreiben, dass die kulturelle Identität, das Rollenverständnis und persönliche Vorstellungen über Beratung und Therapie der dolmetschenden Personen den Übertragungsprozess miteinflussen (S.196). Eicke (2010) ist der Meinung, dass ein Gelingen des Dialogs durch das Abstimmen von Zielen und Vorstellungen zwischen der Beratungsperson und Dolmetscher/in erhöht wird. Eine klare Rollenzuständigkeit unterstützt die Zusammenarbeit (S.171).

4.4 Zusammenfassung

Im interkulturellen Kontext werden Unterschiede schneller durch die verschiedenen soziokulturellen Hintergründe der beteiligten Person erklärt. Sprache ist Teil einer Kultur und folglich damit nicht gleichzusetzen. Im Denken und Handeln zeigt sich das soziale und kulturell geprägte Bezugs- und Orientierungssystem von Menschen.

Verständigung benötigt eine Basis an geteilten Bedeutungen aus Kommunikations-, Denk- und Kulturstandards. Eine fehlende Sprache in der Beratung kann dem Klient / der Klientin das Gefühl der Hilflosigkeit vermitteln. Zusätzlich können Unterschiede in Rolle, Funktion und Kompetenzen ein Gefälle zwischen Beratungsperson und der Klientel vergrössern. Kommunikationsstörungen können grundsätzlich durch sich unterscheidende (Beziehungs-) erwartungen entstehen.

Eine wertschätzende und respektvolle Grundhaltung gegenüber dem Klienten / der Klientin, ist als „kulturunabhängiger Faktor“ im interkulturellen Kontext wichtig. Die interkulturelle Kompetenz bietet Hinweise, wie eine professionelle kultursensible Iko Beratung umgesetzt werden kann. Die Beratungsperson ist aufgefordert, sich mit der eigenen soziokulturellen Herkunft auseinanderzusetzen. Dadurch wird der persönliche Bezugsrahmen, durch den die Welt sinnhaft geordnet und bewertet wird, reflektiert.

Gelingt es nicht, eine ausreichend gemeinsame Sprach- und Bedeutungsbasis in der Iko Beratung zu erzeugen, braucht es den Einbezug einer ausgebildeten dolmetschenden Person. Die Beratungsperson ist weiterhin für die Gesprächsführung und die Prozesssteuerung im Dialog zuständig. Die dolmetschende Person überträgt in erster Linie den Gesprächsinhalt. Das Dolmetschen erfolgt nicht neutral, sondern ist durch den Dolmetscher / die Dolmetscherin mitbeeinflusst. Die Erweiterung zum Beziehungsdreieck wirkt sich auf Rolle, Zuständigkeiten und Arbeitsweise aus, was eine Klärung der Zusammenarbeit zur Folge hat.

Wie die Gestaltung einer hilfreichen Iko Beratung im Trialog im Rahmen der spF konkret aussehen kann und welche Aspekte / Voraussetzungen insbesondere beachtet werden sollen, wird im Kapitel 5 gezeigt.

5. Gestaltung einer hilfreichen lösungs- und kompetenzorientierten Beratung im Trialog

Die Überlegungen aus den Kapiteln 2 bis 4 werden in diesem Kapitel zusammengeführt und bezüglich der Hauptfragestellung bearbeitet. Diese wird hier noch einmal ins Gedächtnis gerufen:

Wie kann eine lösungs- und kompetenzorientierte Beratung mit einer dolmetschenden Person zwischen Klient/in und sozialpädagogischer Familienbegleitung hilfreich gestaltet werden?

5.1 Ausgangssituation

Wie das Kapitel 1 beschreibt, finden regelmässige Gespräche zwischen den Eltern / der erziehungsberechtigten Person und der spF statt. Dabei werden Themen rund um das Kindeswohl und den Kindesschutz besprochen, abhängig des Auftrages der zuweisenden Stelle. Die Gespräche können sowohl zuhause bei der Klientel oder am Arbeitsplatz der spF erfolgen. Kann keine ausreichende gemeinsame Sprachbasis hergestellt werden, wie die Überlegungen im Kapitel 4.1. zeigen, braucht es den Einbezug einer dolmetschenden Person. Zentrale Aspekte, die in den Kapiteln 2 bis 4 theoretisch erläutert sind, werden auf die Ausgangssituation übertragen. Daraus resultieren erste Erkenntnisse, welche für die Gestaltung einer hilfreichen Iko Beratung im Trialog berücksichtigt werden sollten.

Gemäss den Ausführungen im Kapitel 4.3.2 und 4.3.3 ist der Dolmetscher / die Dolmetscherin eine gesprächsteilnehmende Person. Die Beratungsperson ist grundsätzlich für die Gesprächsführung und Prozesssteuerung zuständig. Es wird zudem empfohlen, dass die Zusammenarbeit zwischen Berater/in und Dolmetscher/in vorgängig miteinander abgestimmt wird. Daraus resultiert, dass die Beratungsperson im Trialog eine doppelte Prozesssteuerung wahrnehmen muss, sowohl auf der Ebene des Klienten / der Klientin als auch auf der Ebene des Dolmetschers / der Dolmetscherin.

Die dolmetschende Person ist in erster Linie für eine möglichst genaue, sprachliche Übertragung des Gesprächs zuständig. Dem Anspruch, dass das Dolmetschen neutral und damit unabhängig der Person erfolgt, kann nicht gerecht werden⁵³. Jede Kommunikation besteht aus einem komplexen dreistelligen Selektionsprozess, wie das Kapitel 2.4.2 erläutert. Daraus folgt, dass auch die dolmetschende Person diesem unterliegt, bevor Kommunikation möglich wird. Der Dolmetscher / die Dolmetscherin interpretiert die Information / Mitteilung anhand des persönlichen Deutungs- und Bezugsrahmens⁵⁴.

⁵³ Wie das Kapitel 2 thematisiert, basieren Vorstellungen der Wirklichkeit auf individuellen und soziokulturell abgestimmten Beschreibungen der Wirklichkeit. Daraus folgt, dass niemand eine objektive Position einnehmen kann. Die Welt kann nicht losgelöst von der Person und dem persönlichen Bezugsrahmen betrachtet werden.

⁵⁴ Siehe dazu Kapitel 2.4.2. Die Sinnkriterien selektionieren das Denken und Handeln einer Person.

Jutta Bierwirth und Abdoulaye Amadou (2013) beschreiben, dass aufgrund der individuellen Wahrnehmung- und Informationsverarbeitung spezifische Themen in der Kommunikation stärker wahrgenommen werden. Dies beeinflusst das Verstehen sowie das Übertragen des Gesprächsinhaltes (S.81). Daraus lässt sich ableiten, dass der Verständigungsprozess im Dialog grundsätzlich, wie jede Kommunikationssituation, anfällig für sprachliche Missverständnisse und Mehrdeutigkeiten ist. Durch die dolmetschende Person wird die Komplexität an Interaktionen sowie Verständigungswege erheblich erhöht. Das macht die Kommunikationssituation zusätzlich empfänglich für Mehrdeutigkeiten und ggf. für Missverständnisse.

Das Dolmetschen entspricht keiner 1:1 Übertragung des Gesprächsinhaltes von Beratungsperson über die dolmetschende Person zum Klient / zur Klientin (und umgekehrt). Die Beratungsperson muss davon ausgehen, dass der Dolmetscher / die Dolmetscherin sie nicht wie beabsichtigt, verstanden hat⁵⁵. Demzufolge ist es von grosser Bedeutung, dass die Beratungsperson vorgängig wichtige Themen / Wörter und Bedeutungen der dolmetschenden Person erklärt⁵⁶. Die dolmetschende Person überträgt den Gesprächsinhalt sprachlich und bei Bedarf auch kulturell. Das heisst jedoch nicht, dass der Berater / die Beraterin keine interkulturelle Kompetenz für eine kultursensible Iko Beratung benötigt. Daraus abgeleitet sollen die Kompetenzen des Dolmetschers / der Dolmetscherin ergänzend zu den interkulturellen Kompetenzen der Beratungsperson gelten.

5.2 Gestaltung des Dialogs

Wie in Kapitel 3.5 erläutert, bieten die generischen Prinzipien Orientierung für das Gestalten von Rahmenbedingungen, Methoden und Interventionen, um selbstorganisierte Veränderungsprozesse des Klienten / der Klientin zu begünstigen. Im nachfolgenden Kapitel werden je drei generische Prinzipien vorgestellt und mit Methoden / Interventionen aus der Iko Beratung verknüpft. Bestimmte Voraussetzungen und Aspekte, die für eine hilfreiche Iko Beratung wesentlich sind, werden mit Blick auf den Dialog im Rahmen der spF genauer ausgeführt.

5.2.1 Schaffen von Stabilitätsbedingungen

Wie in Kapitel 3.5 erwähnt, sind Ordnungsübergänge und Veränderungsprozesse mit Destabilisierung verbunden. Um in eine instabile Phase treten zu können, braucht es nach Rufer (2012) stabile Rahmenbedingungen in der Beratung (S.36). Das bedeutet, dass die Beratungsperson darauf achten kann, dass sie vertrauensfördernde, stabilisierende und sicherheitsgebende Rahmenbedingungen in einer Iko Beratung schafft.

⁵⁵ Siehe dazu Kapitel 2.4.2. Die empfangende Person bestimmt, unabhängig der Absicht des Senders / der Senderin, wie sie die Mitteilung versteht.

⁵⁶ Siehe in Kapitel 2.3. Unerwünschte Interpretationen von Wortbedeutungen sollen möglichst vorweggenommen und geklärt werden.

Der Einbezug des Dolmetschers / der Dolmetscherin erzeugt ein Beziehungsdreieck, welches berücksichtigt werden muss.

Die Funktion dieses generischen Prinzips beinhaltet nach Rufer (2012) alle Massnahmen zur Erzeugung struktureller und emotionaler Sicherheit, zur Vertrauensbildung und Selbstwertunterstützung (S.36). Nachfolgende Iko Methoden und Interventionen unterstützen das generische Prinzip „Schaffen von Stabilitätsbedingungen“:

- Auftragsklärung (Pflichtkontext im Kinderschutz beachten)
- Kontrakt herstellen
- Transparenz bez. Rolle der spF (Auftrag und Informationsfluss thematisieren)
- Interaktionsmuster beachten, mit dem Ziel einer kooperativen Arbeitsbeziehung
- Besondere Beachtung des Joinings, interkulturelle Kompetenz und Kultursensibilität
- Wertschätzung und Komplimente geben
- Expertentum der Klientin / des Klienten wahren
- Positiver Fokus
- Gemeinsame Sprachbasis ermöglichen, klären von Wortbedeutungen
- Selbstwirksamkeit betonen, präsent sein und zuhören
- Klären des konkreten Beratungsablaufes, falls möglich Ort der Beratung, Häufigkeit der Gespräche o.ä. wählen lassen.

Zusammenarbeit Berater/in – Dolmetscher/in:

Durch das Vorhandensein der „doppelten Kontingenz“⁵⁷ bilden Personen Erwartungen, die das Verhalten und die Kommunikation in der Iko Beratung beeinflussen. Die Erwartungen welche ein Klient / eine Klientin hat, beeinflussen, wie er / sie das Verhalten der Beratungsperson und der dolmetschenden Person einordnet und beurteilt. Divergente Erwartungen auf der Beziehungsebene, wie in Kapitel 4.2.1 erwähnt, können einen störenden Einfluss auf die Kommunikationssituation haben. Daraus resultiert, dass die vorhandenen Erwartungen zwischen Beratungsperson und Dolmetscher/in transparent gemacht werden müssen, um die Zusammenarbeit gelingend zu gestalten. Damit ist auch eine Klärung des Rollenverständnisses⁵⁸, der Kompetenzen der dolmetschenden Person und der Ausbildungsstand in einem Vorgespräch zu thematisieren.

Die Beratungsperson soll gemäss Thomas Redmann (2013) klären, welche Form des Einsatzes sie für die Iko Beratung benötigt (S.4). Wie das Kapitel 4.3.2 beinhaltet, gibt es unterschiedliche Formen wie z.B. interkulturelles Dolmetschen, interkulturelles Vermitteln, simultanes oder konsekutives Dolmetschen. Dies bedeutet, dass die Bera-

⁵⁷ Siehe Kapitel 2.4.2

⁵⁸ Folgende Fragen können dazu hilfreich sein: Wie beschreibt die dolmetschende Person ihre Rolle und ihre Funktion? Was kann sie bei einem Einsatz leisten und wo grenzt sie sich ab? Wie regelmässig hat sie monatlich Dolmetschereinsätze? In welchem Kontext (Schule, Psychiatrie, Erziehungsberatung usw.) verfügt sie bereits über Erfahrungen?

tungsperson die Abgrenzungen der verschiedenen Dienstleistungen bereits kennen oder sich im Vorfeld darüber informieren soll. Im Berufskodex interkulturell Dolmetschende⁵⁹ von Interpret (2014e) steht, dass eine dolmetschende Person einen Auftrag nur annehmen soll, wenn sie diesen persönlich und fachlich bewältigen kann (S. 1). Daraus lässt sich schliessen, dass eine ausgebildete dolmetschende Person über ein differenziertes Rollenverständnis verfügt und die Grenzen ihrer Einsatzmöglichkeiten kennt. Idealerweise stellt die Beratungsperson ihre Tätigkeit als spF der dolmetschenden Person im Vorfeld vor. Sofern dolmetschende Personen bis zu diesem Zeitpunkt keine Erfahrungen mit der spF aufweisen, braucht es eine Einführung in den Pflichtkontext mit Hinblick auf den Kinderschutz. Das hilft, der dolmetschenden Person den Gesprächsinhalt zu verstehen und einzuordnen.

Im Vorfeld ist es ratsam, dass die Beratungsperson mit dem Klienten / der Klientin bespricht, wie er / sie zu einem Einbezug einer dolmetschenden Person grundsätzlich steht. Kommt es zu einem Einverständnis, muss der Berater / die Beraterin klären, wo die Iko Beratung stattfindet. Gegebenenfalls ist es für den Klienten / die Klientin angenehmer, wenn das Erstgespräch an einem neutralen Ort stattfindet. Die Frage nach dem Ort des Erstkontaktes signalisiert u.a. die respektvolle Haltung des Beraters / der Beraterin, die für die Iko Beratung wichtig ist. Das Geschlecht der dolmetschenden Person ist je nach Beratungsthema zu beachten, da es den Kommunikationsverlauf beeinflussen kann (von Schlippe et al., 2013, S.81). Bierwirth und Amadou (2013) empfehlen auf spezifische Merkmale zu achten, die einen Beziehungsaufbau zwischen Klient/in und Dolmetscher/in erleichtern, wie z.B. Religionszugehörigkeit, politische Orientierung, Konflikte im Herkunftsland (S.79). Daraus lässt sich ableiten, dass die Arbeitsbeziehung eher gelingt, wenn die genannten Aspekte bereits im Vorfeld berücksichtigt werden können.

Wie im Kapitel 4.3.1 beschrieben, kann eine zu enge Beziehung zwischen Dolmetscher/in und Klient/in Rollen- und Loyalitätskonflikte auslösen. Interpret (2014e) ist der Ansicht, dass die dolmetschende Person freundschaftliche oder verwandtschaftliche Beziehungen zum Klienten / zur Klientin offen legt und gegenüber der Beratungsperson transparent macht (S.1). Eine dolmetschende Person, sofern sie ausgebildet ist, steht unter Schweigepflicht⁶⁰. Diese Information soll dem Klient / der Klientin möglichst schon in der Vorabklärung und bei Beginn der Iko Beratung erneut mitgeteilt werden. Sie hilft eine emotionale Sicherheit zu schaffen. Dies wiederum begünstigt den Aufbau eines Kunden- und Kundinnen Interaktionsmuster.

Grundsätzlich benötigt die Zusammenarbeit im Trialog deutlich mehr Zeit. Die Abklärung der Finanzierung, die Suche einer geeigneten dolmetschenden Person sowie die Vor- und Auswertungsgespräche beanspruchen die vielfach schon begrenzten zeitlichen Ressourcen erheblich. Wird dies zu wenig beachtet, kann dieser Umstand den Berater / die Beraterin zusätzlich belasten.

⁵⁹ Der Berufskodex der interkulturell Dolmetschenden ist im Anhang D, S.68, aufgeführt.

⁶⁰ Siehe Anhang D: Schweigepflicht ist explizit im Berufskodex interkulturell Dolmetschende aufgelistet.

5.2.2 Kairos beachten, Resonanz und Synchronisation ermöglichen

Selbstorganisierte Veränderungsprozesse werden durch eine zeitliche Passung und Koordination der Vorgehensweisen mit psychischen und physiologischen Prozessen und Rhythmen des Klienten / der Klientin und seinem sozialen Umfeld begünstigt (Schiepek, 2004, S.263). Dieses generische Prinzip besagt, dass die angewandten Methoden und Interventionen zum kognitiven-emotionalen Zustand des Klienten / der Klientin passen sollen. Stimmen diese nicht überein, besteht die Gefahr, dass Methoden und Interventionen weder verstanden noch aufgegriffen werden (Schiersmann & Thiel, 2012, S.49).

Nachfolgende Iko Methoden und Interventionen berücksichtigen das generische Prinzip „Kairos beachten, Resonanz und Synchronisation ermöglichen“.

- Rapport / Arbeitsbeziehung ermöglichen
- Passende Fragen im entsprechenden Moment stellen
- Verwenden von Schlüsselwörtern und Metaphern
- Komplimente und Wertschätzung geben
- Gemeinsame Sprache ermöglichen
- Sprechgeschwindigkeit, Blickkontakt beachten
- Synchronisation non- und paraverbalen Kommunikation

Zusammenarbeit Berater/in – Dolmetscher/in:

Das Kapitel 3.3 erwähnt, dass das Herstellen des Rapportes oder der Arbeitsbeziehung ein zentrales Element der Iko Beratung ist. Unter anderem hilft eine gemeinsame Sprache das Gefühl zu verstärken, sich als Klient/in verstanden zu fühlen. Die gemeinsame Sprache trägt nach Bamberger (2010) zur Synchronisation zwischen Beratungsperson und Klientel bei (S.171-172). Ein genaues Dolmetschen unterstützt das möglichst präzise Übertragen des Gesprächsinhaltes und fördert nahe an der Sprache der Klientel zu bleiben. Im Vorgespräch soll der Berater /die Beraterin klären, was sie dazu beitragen kann, dass die dolmetschende Person möglichst präzise dolmetscht. Interpret (2014f) empfiehlt kurze Sätze zu formulieren und eine einfache Sprache zu verwenden (S.1). Die dolmetschende Person soll bei Nichtverstehen oder sprachlichen Missverständnissen zwingend nachfragen. Die Beratungsperson soll sich laut Bierwirth und Amadou (2013) auf Verzerrungs- und Filterungsprozesse⁶¹ bei der dolmetschenden Person achten, die beim Übersetzen entstehen können (S.81).

Teilweise existieren Begriffe in einer anderen Sprache nicht oder sie weichen von der eigentlichen Wortbedeutung ab. Da ist es hilfreich, gemeinsam nach einem Wort mit einer ähnlichen Bedeutung zu suchen. Im Dialog ist es für den Berater / die Beraterin schwierig, Schlüsselwörter und Metaphern der Klientel zu erfassen. Der Berater / die Beraterin kann, wie in Kapitel 4.2.2 empfohlen, die Klientel bitten, zentrale Aussagen

⁶¹ Das heisst, dass Themen aufgrund eigener Erfahrungen, persönlichen Vorstellungen oder dem soziokulturellen Bezugsrahmen usw. schneller auffallen oder weniger stark gewichtet werden.

mit Wörtern / Metaphern ihrer Hauptsprache zu ergänzen. Wertschätzendes Verhalten begünstigt den Aufbau eines Rapportes. Wertschätzung ist nebst den sprachlichen Äusserungen auch in Form von nonverbaler Kommunikation (z.B. Mikrointerventionen wie Blickkontakt, Kopfnicken, geneigte Sitzhaltung, öffnen der Arme) signalisierbar (Bamberger, 2010, S.171).

Das Kapitel 4.2.1 beschreibt, dass die nonverbale Kommunikation schwieriger zu verstehen ist, sofern grosse kulturelle Bedeutungsunterschiede bestehen. Zusätzlich besteht durch die indirekte Kommunikationssituation kein zeitgleicher Verständigungsprozess. Daraus resultiert, dass der Berater / die Beraterin mit Interpretationen beobachteter non- und paraverbaler Kommunikation vorsichtig umgehen soll. Als irritierend empfundenes Verhalten⁶² der Klientel kann mit der dolmetschenden Person in einem Nachgespräch thematisiert werden, sofern nicht direkt gefragt wird. Möglicherweise gibt der soziokulturelle Bezugsrahmen der Klientel Hinweise, wie das Verhalten zu verstehen ist und welche Bedeutung es hat.

Laut Salman (2001) soll die dolmetschende Person dicht neben dem Klienten / der Klientin sitzen. Der Blickkontakt zwischen Beratungsperson und Klient/in muss direkt möglich sein, um die Hauptkommunikation zu verdeutlichen. Die Beratungsperson spricht den Klienten / die Klientin direkt an. Das Aufrechterhalten des Blickkontaktes während des Dolmetschens, unterstützt den Rapport (S.209). Dem widersprechen Kluge und Kassim (2006) und schlagen eine weitere Sitzvariante vor. Sie beschreiben, dass die dolmetschende Person üblicherweise hinter dem Klient / der Klientin sitzt, um die gemeinsamen Interaktionen möglichst klein zu halten. In ihren Überlegungen, wie das Kapitel 4.3.3 zeigt, nimmt der Dolmetscher / die Dolmetscherin keine neutrale Position ein. Deswegen empfehlen sie, dass sich die Beratungsperson und der Klient / die Klientin gegenüber sitzen. Die dolmetschende Person soll ähnlich einem gleichschenkligen Dreieck dazwischen sitzen (S.182). Damit verdeutlichen sie, dass die dolmetschende Person immer auch Teil des Beziehungsdreieckes ist und nicht ignoriert werden darf⁶³.

Redmann (2013) empfiehlt, eine Selbstevaluation und ein Nachgespräch mit der dolmetschenden Person durchzuführen (S.5). Rückmeldungen zur Zusammenarbeit können gegenseitig gegeben und mögliche Irritationen während des Dolmetschens angesprochen werden. Der Klient / die Klientin kann in diese Auswertung auch einbezogen werden. Damit signalisiert die Beratungsperson, dass die Einschätzung der Klientel wichtig für eine hilfreiche Iko Beratung ist.

⁶² Z.B. fehlender Augenkontakt, ungewohnte Begrüssungsrituale

⁶³ Systemisches Denken geht von einer Wechselwirkung und gegenseitigen Beeinflussung aller Systeme aus. Siehe dazu Kapitel 3.1 Kypernetik.

5.2.3 Herstellen eines Sinnbezuges

Laut Schiersmann und Thiel (2012) sollen Veränderungsprozesse von der Person sinnhaft erlebt werden. Diese müssen mit eigenen Zielen und Lebenskonzepten übereinstimmen. Das hilft, dass sich eine Person auf Veränderungsprozesse einlassen kann (S.46)⁶⁴. Das bedeutet für die Beratungsperson, dass sie hilft den Veränderungsprozess zu klären und eine sinnhafte Einordnung fördert. Der Bezug zum Lebensstil und den persönlichen Entwicklungsaufgaben kann unterstützen, dass der Veränderungsprozess sinnhaft bewertet wird (Schiepek, 2004, S.263). Rufer (2012) bemerkt, dass es sich nur für sinnvolle Projekte lohnt, Einsatz zu leisten (S.37).

Nachfolgende Iko Methoden und Interventionen unterstützen das generische Prinzip „Herstellen eines Sinnbezuges“:

- Bezugsrahmen und Sichtweise klären
- Expertise des Nichtwissens wahren
- Iko Grundannahmen⁶⁵: „Nichts ist immer gleich“/ „Kleine Veränderungen führen zu grossen Veränderungen“
- „Nicht zu schnell verstehen“/ wertschätzendes Nachfragen
- Systemische Fragen: Hypothetische Fragen/ Wunderfrage, Ökologiefrage usw.
- Reframing⁶⁶
- Normalisieren⁶⁷

Eleonore Demmer-Gaite und Paul Friesen (2004) beschreiben, dass oft ein Spannungsfeld zwischen hiesigen Erziehungsvorstellungen und den Erziehungserfahrungen aus dem Herkunftsland einer Person mit Migrationshintergrund existiert. Es ist insbesondere für Personen mit Migrationshintergrund anspruchsvoll, eine Erziehungsfähigkeit und –kompetenz zu entwickeln, welche unter Umständen divergierende Werte vereinigt und den Erziehungsvorstellungen des Wohnlandes entspricht (S.194-195). Der Dolmetscher / die Dolmetscherin übernimmt neben der sprachlichen Übertragung auch die Aufgabe, Themen kulturell zu dolmetschen. Für Begriffe wie z.B. Kindeswohl, Erziehungsbeistand, Schulpflicht usw. stehen unter Umständen keine Begriffe in der anderen Sprache zu Verfügung. Zudem sind mit diesen Begriffen Vorstellungen und Bedeutungen verknüpft, die teilweise ohne zusätzliche Erläuterungen zum Schweizer System und der Bedeutung nicht verstanden werden können. Es kann hilfreich sein, wenn die dolmetschende Person Vergleiche zum Herkunftsland des Klienten / der Klientin herstellt, so dass solche Begriffe verständlich werden.

⁶⁴ Wie das Kapitel 2.4.2 zeigt, ist Sinn systemspezifisch. Sinnkriterien helfen die Welt zu ordnen und zu erfassen.

⁶⁵ Diese Grundannahmen sind im Anhang B, S.65-66) ausgeführt.

⁶⁶ Durch Reframing soll ein Problem mit einer anderen Perspektive betrachtet werden, um einen nützlicheren Bezugsrahmen zu konstruieren (Bamberger, 2010, S.123). Z.B. aggressives Verhalten - Das Kind setzt sich für seine Bedürfnisse ein und wird von den Erwachsenen nicht übersehen.

⁶⁷ Probleme werden entpathologisiert und als gewöhnliche Herausforderung des Lebens gesehen (de Jong & Berg, 2008, S. 84). z.B. 5-jähriges Kind trägt über Nacht noch Windeln. Kinder sind in ihrer Entwicklung unterschiedlich und brauchen länger bis sie trocken werden.

Die dolmetschende Person soll die sprachliche oder kulturelle Übertragung der Beratungsperson signalisieren. Damit macht sie deutlich, dass sie eine interkulturelle Ausführung macht und das vorwiegend sprachliche Dolmetschen verlässt. Das deutliche Signalisieren dieser zwei verschiedenen Funktionen hilft der Beratungsperson dem Verständigungsprozess zu verfolgen. Das Kapitel 4.2.2 zeigt, dass der Berater / die Beraterin sich im interkulturellen Kontext mehr Zeit für das Joining nehmen soll, um an den Klienten / die Klientin anzukoppeln. Dazu bietet die Iko Beratung durch die Grundannahmen und die Methoden (systemisches Fragen, lösungsorientiertes Zuhören) eine breite Palette, wie wertschätzend und respektvoll auf die Klientel eingegangen werden kann. Die Beratungsperson kann bei Unsicherheit mit dem Dolmetscher / der Dolmetscherin im Vorfeld über mögliche kulturelle Tabus sprechen. Selbstverständlich kann die Beratungsperson auch direkt in der Iko Beratung nachfragen, denn der Klient / die Klientin ist die Experte / Expertin seiner / ihrer Kultur.

5.2.4 Überblick über die Gestaltung des Trialogs

Nachfolgende Abbildung fasst die erläuterten Iko Methoden und Interventionen zusammen, die aus den drei generischen Prinzipien abgeleitet werden. Sie sind in Vorgespräch, Beratungssituation und Nachgespräch eingeteilt und geben einen Überblick über wichtige Aspekte und Voraussetzungen für die Gestaltung einer hilfreichen Iko Beratung im Rahmen der spF.

Abbildung 5: Zentrale Aspekte für die Gestaltung einer hilfreichen lösungs- und kompetenzorientierten Beratung im Trialog

Vorgespräch / Überlegungen:

- Finanzierung und Kontinuität klären
- Einverständnis Klient/in, Wahl Dolmetscher/in, spezifische Hinweise zum soziokulturellen Hintergrund (Geschlecht, Religion, Konflikte im Herkunftsland usw.) beachten
- Klärung der Rolle und Zuständigkeit zwischen Berater/in und Dolmetscher/in
- Klären simultanes/konsekutives Dolmetschen, möglichst wortgetreu und bedeutungsnahe Dolmetschen, direkte Rede
- Einführen in die Iko Arbeitsweise und geläufige Iko Methoden
- Klären zentraler Wörter, gemeinsame Wortbedeutungen herstellen
- Information über Inhalt, Ziel der aktuellen Beratung und Beratungskontext
- Klären der Sitzordnung, Blickkontakt

Beratungssituation:

- Information Rolle und Funktion Dolmetscher/in und ihre Abgrenzung zu Berater/in
- Schweigepflicht erwähnen
- Blickkontakt und Sitzordnung klären
- Vorgehen sprachliche Missverständnisse erläutern
- Während des Dolmetschens Blickkontakt zw. Berater/in und Klient/in aufrechterhalten
- Wichtige Aussagen und Schlüsselwörter in der Hauptsprache des Klienten / der Klientin festhalten

Nachgespräch / Überlegungen:

- Rückmeldungen von der dolmetschenden Person zum Dolmetschen, Ablauf und Beratung einholen
- Rückmeldung zur Zusammenarbeit aus Sicht der Beratungsperson geben
- Ggf. Mögliche Irritationen, Unklarheiten klären, z.B. Kulturelle Ausführung eines Themas durch die dolmetschende Person / Rolle und Abgrenzung zwischen Beratungsperson und dolmetschender Person thematisieren
- Mögliche Filterungs- und Verzerrungsprozesse der dolmetschenden Person ansprechen

Quelle: eigene Zusammenstellung und Darstellung

5.3 Chancen und Risiken

Nachfolgend sind mögliche Chancen und Risiken der Iko Beratung in Zusammenarbeit mit einer dolmetschenden Person im Rahmen der spF aufgeführt. Die ausgewählten Aspekte können je nach Situation und Perspektive sowohl Chance als auch Risiko darstellen.

Chancen:

Durch die dolmetschende Person kommt oft erst eine Kommunikation und damit eine Möglichkeit auf Verständigung zustande (Bierwirth & Amadou, 2013, S.83). Die Funktionsmacht⁶⁸, wie sie aufgrund der unterschiedlichen Rollen zwischen Klient/in und spF besteht, kann das Machtgefälle für den Klienten / die Klientin bei fehlender gemeinsamer Sprache verstärken. Eine fehlende oder schlechte Verständigung kann zudem,

⁶⁸ Damit ist das in der Einleitung beschriebene Doppelmandat der spF gemeint. Dieses besteht aus Beratung / Anleitung sowie Kontrolle und Rückmeldung.

wie das Kapitel 4.1 aufführt, schamhaft und demütigend sein. Das Kommunizieren in der eigenen Hauptsprache hilft der Klientel sich weniger sprachlos und hilflos zu fühlen.

Es ist denkbar, dass ein Klient / eine Klientin gerade durch den Einbezug einer dolmetschenden Person eher bereit ist, sich auf die Iko Beratung einzulassen. Eine Person mit dem gleichen kulturellen Hintergrund kann vertrauensvoll wirken. Diese aufgezählten Faktoren beeinflussen den Aufbau einer Arbeitsbeziehung / eines Rapportes und begünstigen das Kunden-/ Kundinnen Interaktionsmuster.

Die dolmetschende Person ist für die Iko Beratung im Rahmen der spF eine Ressource. Sie kann durch die Kenntnisse beider Kulturen mithelfen, eine Passung zwischen Beratungsperson und Klient/in zu ermöglichen. Dabei gilt es nicht zu vergessen, dass es Unterschiede, trotz des gleichen kulturellen Hintergrundes zwischen Dolmetscher/in und Klient/in (z.B. Geschlecht, Bildungshintergrund, Alter usw.) geben kann, die wesentlich sein können. Kultur entspricht einem heterogenen Gebilde, wie das Kapitel 4.2 zeigt.

Risiken:

Bierwirth und Amadou (2013) beurteilen das Dolmetschen insofern nachteilig, dass durch den Übersetzungsprozess immer auch Informationen zwischen Beratungsperson und Klient/in verloren gehen (S.82). Die Tatsache, dass der Dialog eine indirekte, verbale Kommunikation bewirkt, kann nicht negiert werden. Zudem muss die dolmetschende Person den Mut haben, bei Missverständnissen und Nicht-Verstehen nachzufragen. Die Beratungsperson kann schlecht prüfen, wie die dolmetschende Person dolmetscht und wie die Qualität der Dolmetschertätigkeit ist. Vergleiche mit weiteren dolmetschenden Personen können Hinweise dazu geben.

Die Beratungsperson bedient sich spezifischer Iko Methoden und Interventionen, die grösstenteils über Sprache und Kommunikation erfolgen. Damit sind bestimmte Vorstellungen und Bedeutungen verbunden, wie die Beratungsperson Einfluss auf den Veränderungsprozess des Klienten / der Klientin nehmen kann. Im Weiteren auch, wo die Grenzen dieser liegen. Die dolmetschende Person verfügt meistens über kein spezifisches Iko Wissen. Daraus resultiert, dass sie im Vorgespräch eine Einführung in die Iko Beratung und den Beratungsablauf benötigt. Geschieht dies nicht, kann es laut Hegemann und Oestereich (2009) passieren, dass ein Dolmetscher / eine Dolmetscherin z.B. den Klienten / die Klientin dazu auffordert, sich präziser auszudrücken (S.60). Damit ist keine böse Absicht verbunden, sondern möglicherweise die Vorstellung, dass die Beratungsperson eine klare, exakte Antwort erwartet. Der Dolmetscher / die Dolmetscherin braucht ein Verständnis davon, dass Unsicherheiten und Ambivalenzen zum Beratungsprozess dazugehören. Insbesondere auch, weil sie nebst der sprachlichen Übertragung auch hilft, kulturelle Ausführungen zu machen.

Der Einbezug der immer gleichen dolmetschenden Person kann sowohl vertrauensfördernd als auch erleichternd für die Arbeitsbeziehung im Trialog sein. Die Schwierigkeit liegt nach von Schlippe et al. (2013) darin, dass eine Solidarisierung der dolmetschenden Person mit dem Klienten / der Klientin stattfinden kann (S.81). Die dolmetschende Person hat unter Umständen zusätzliche Dolmetschereinsätze mit dem Klienten / der Klientin. Dies kann dazu führen, dass der Dolmetscher / die Dolmetscherin zu einer Vertrauensperson wird und Gesprächsinhalte verfälscht werden.

6. Resümee und Ausblick

Mit Hilfe der gewonnenen Erkenntnisse wird im folgenden Kapitel der Bogen zu den Fragestellungen geschlossen. Weiter werden berufsrelevante Schlussfolgerungen gezogen und Hinweise auf weiterführende Fragen gegeben.

6.1 Zentrale Erkenntnisse

In der Auseinandersetzung mit der Thematik der Masterarbeit wurde deutlich, dass es immer nur eine Annäherung an ein „wirkliches“ Verstehen zwischen Menschen gibt. Selbst in Situationen, in denen die gleiche Hauptsprache der Kommunizierenden eine gemeinsame Sprachbasis bildet. Das systemische Denken geht davon aus, dass ein exaktes, unmittelbares Verstehen zwischen Menschen nicht (oder nur annähernd) möglich ist. Der Mensch hat keinen direkten Zugang zu den psychischen Prozessen (Gedanken, Vorstellungen, Erwartungen usw.) der anderen. Erst mittels der Sprache und Kommunikation kann ein Austausch möglich werden. Dieser Vorgang unterliegt jedoch einem dreistelligen Selektionsprozess, der davon abhängig ist, ob und wie die Person die Informationen (des Senders / der Senderin) als Mitteilung versteht. Gelingt dieser Vorgang erfolgreich, ist es noch nicht sicher, ob die Mitteilung so verstanden wird, wie der Sender / die Senderin die Information beabsichtigte. Menschen interpretieren anhand ihrer eigenen Sinnkriterien, Wirklichkeitskonstruktionen und ihrem soziokulturellen Bezugsrahmen die Information. Daraus folgt, dass Sprache und Kommunikation zwar eine Brücke zwischen Menschen bilden können, diese jedoch begrenzt begehbar ist. Denn niemand selber kann über die Brücke gehen und damit in die Gedankenwelt der anderen Person gelangen.

Sprache und Kommunikation bilden die Basis, über die Menschen eine gemeinsame Wirklichkeit konstruieren. Mit der Sprache wird jedoch kein Abbild der Wirklichkeit repräsentiert. Sprache ist wie eine Landkarte. Sie deutet nur die Landschaft an, bildet sie jedoch nicht vollständig ab⁶⁹. Daraus resultiert, dass Sprache und Kommunikation nicht ohne Zusammenhang zum Kontext, indem ein Mensch aufgewachsen ist und lebt, verstanden werden können. Beim Sprechen wird auch immer der soziokulturelle und historisch geprägte Bezugsrahmen eines Menschen sichtbar. Sprache ist weitaus mehr als das Aneinanderreihen von Wörtern, denn sie transportiert Bedeutungen und kann neue Handlungsräume eröffnen.

Die auf individuellen Wirklichkeitskonstruktionen basierenden Wortbedeutungen sind in der Regel innerhalb einer Sprachgemeinschaft soweit miteinander angeglichen, dass die Bedeutungsunterschiede im Alltag keine Konflikte auslösen. Vielfach werden erst in der Begegnung mit fremdsprachigen Personen die schon immer vorhandenen Bedeutungsunterschiede zwischen Menschen wieder sichtbar. Insbesondere die Iko Grundannahme „Klientin / Klient ist Experte / Expertin“, die Haltung des Nichtwissens

⁶⁹ Dieser Satz wurde in Anlehnung an de Shazer (2010a) geschrieben. Er ist der Meinung, dass eine Landkarte nicht die Landschaft selber ist (S.101).

und die Empfehlung „Nicht zu schnell zu verstehen“ unterstützt einen respektvollen und wertschätzenden Umgang von Menschen mit verschiedenen soziokulturellen Hintergründen. Die Iko Beratung fördert durch das systemische Fragen und das lösungsorientierte Zuhören eine Offenheit gegenüber der Sicht- und Denkweise des Klienten / der Klientin. Aus diesen Überlegungen heraus, komme ich zur Ansicht, dass die Iko Beratung für einen kultursensiblen Umgang im interkulturellen Beratungskontext bestens geeignet ist. Das bedingt jedoch, dass die Beratungsperson bereit dazu ist, sich mit ihrem eigenen soziokulturell geprägten Bezugsrahmen auseinanderzusetzen und diesen als eine Variante von weiteren möglichen zu betrachten.

Wie ein Mensch über ein Problem denkt und wie er mit Hilfe von Sprache die Wirklichkeit beschreibt, beeinflusst sein Problem-Lösungsverhalten. Die Auseinandersetzung in dieser Arbeit macht deutlich, dass eine Iko Beratung selber auch nicht „kulturfrei“ ist. Ihr liegt ein spezifischer kulturell bedingter und historisch gewachsener Bezugsrahmen vor. Die Vorstellung ist, dass über das Werkzeug von Sprache und Kommunikation viablere / passendere Wirklichkeitskonstruktionen entstehen können und sich dabei neue Handlungsoptionen entwickeln lassen. Dabei gilt es zu beachten, dass die Klientel nicht zwingend diese Vorstellung von „Unterstützung / Hilfe“ teilt und ggf. andere Erwartungen an den Berater / die Beraterin hat.

Eine gemeinsame „Sinn-Welt“ von Kommunizierenden, wie Kleve (2010) formuliert, kann nur in der Verständigung geschaffen werden (S.82). Ist keine gemeinsame Sprachbasis zwischen Berater/in und Klient/in herstellbar, so ist zwangsläufig das Werkzeug eingeschränkt oder unbrauchbar. Eine Einschränkung hängt davon ab, inwieweit die beteiligten Personen auf weitere Möglichkeiten, wie z.B. nicht verbale Methoden oder eine dritte Sprache zugreifen können. Resultierend aus den Überlegungen der Masterarbeit erfordert eine Iko Beratung nicht zwingend ein gemeinsames Kulturverständnis zwischen Berater/in und Klient/in. Auch weitere Faktoren, wie Beratungskontext, Funktionsmacht, Erwartungshaltungen, Geschlecht, individuelle Lebenssituation usw. beeinflussen den Aufbau einer gemeinsamen Arbeitsbeziehung und das Gelingen des Verständigungsprozesses. Eine hilfreiche Iko Beratung benötigt meines Erachtens jedoch (immer) eine ausreichende gemeinsame Sprachbasis, die bereits besteht oder mit Hilfe einer dolmetschenden Person erzeugt werden kann. Erst die Sprache ermöglicht eine Auseinandersetzung über gemeinsame / unterschiedliche Sichtweisen und über verschiedene Sinnkriterien, welche die Wahrnehmung und das Verhalten jedes Menschen leiten. Die Grenzen einer Iko Beratung sind aus meiner Sicht dort erreicht, wo bestimmte soziokulturell motivierte Überzeugungen ein Gespräch von vornherein verhindern. Das kann z.B. der Fall sein, wenn kulturelle Tabus, Geschlechtszugehörigkeit, Religion, Stereotypen usw. eine zentrale Rolle im Leben des Klienten / der Klientin spielen. Dies gilt es genügend zu berücksichtigen.

6.2 Berufsrelevante Schlussfolgerungen

Im Hinblick darauf, dass die Iko Beratung im Rahmen der spF oft nicht „freiwillig“ erfolgt und im Bereich des Kindsschutzes agiert, d.h. sich in einem Pflichtkontext abspielt, ist eine gemeinsame Sprachbasis zentral. Missverständnisse und eine unzureichende Verständigung zwischen Berater/in und Klient/in können im negativen Sinn folgenreich sein, da es um Kinder und somit um das Kindeswohl geht. Im Pflichtkontext kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Klientel Ziel und Auftrag mitbringt oder diese gutheisst. Daraus resultiert, dass die Beratungsperson vielfach mit Besuchenden und Klagenden Interaktionsmustern rechnen muss. Ohne gemeinsame Sprachbasis ist es schwierig differenziert zu erfassen, was der Klient / die Klientin von der Iko Beratung im Rahmen der spF möchte oder ggf. nicht will.

Mit Einbezug einer dolmetschenden Person gelingt nicht automatisch eine Arbeitsbeziehung oder ein Rapport zwischen Berater/in und Klient/in. Es ermöglicht jedoch mit der Klientel zu klären, wie sie zu der Iko Beratung grundsätzlich steht. Zudem hat der Berater / die Beraterin die Gelegenheit, die Tätigkeit und die Rolle als spF vorzustellen. Vielfach hat die Klientel keine Bilder, was die Dienstleistung der spF umfasst und welche Funktion sie bezogen auf Kontrolle einnimmt. Zudem geht die spF oft nach Hause zum Klienten / zur Klientin, was unter Umständen als unangenehm empfunden werden kann. Die Zusammenarbeit mit einer dolmetschenden Person in der Iko Beratung im Rahmen der spF bietet die Chance die Beratungsziele zu klären und bei gemeinsamer Übereinstimmung mit dem Prozess der Lösungsfindung zu starten.

Eine hilfreiche Iko Beratung fordert von der Beratungsperson nebst der Übernahme der Gesprächsführung die aktive Gestaltung der Zusammenarbeit mit der dolmetschenden Person. Aus den Erkenntnissen der vorliegenden Arbeit lässt sich ableiten, dass je besser eine Zusammenarbeit und Abstimmung zwischen dolmetschender Person und Beratungsperson ist, desto eher gelingt die Gestaltung einer hilfreichen Iko Beratung. Die ausgebildeten dolmetschenden Personen verfügen über eine Basisausbildung. Diese entspricht jedoch keiner Grundausbildung im psychosozialen Bereich oder einem Vertieften systemischen Wissen. Während des Dolmetschens hat die Beratungsperson keine Möglichkeiten zu überprüfen, ob der gedolmetschte Gesprächsinhalt ihrer Aussage entspricht. Daraus resultiert, dass der Berater / die Beraterin im Vorgespräch wichtige Begriffe, Grundhaltungen und Vorgehensweise aus der Iko Beratung vermitteln muss.

Seitens der dolmetschenden Person ist ein Grundverständnis über die spezifischen Vorgehensweisen und Methoden für den Verständigungsprozess notwendig. Insbesondere benötigt die dolmetschende Person ein Verständnis darüber, dass systemische Fragen bereits Interventionen sind, die versuchen einen Reflexionsprozess beim Klient / bei der Klientin anzuregen. Es kann irritieren, dass die Beratungsperson vielfach „nur“ Fragen stellt, anstelle von Antworten und Lösungen gibt. Beispielsweise müssen Pausen des Nachdenkens und offene, nicht präzise Antworten des Klienten / der Klientin nicht zwangsläufig einen Hinweis auf ein unklares Dolmetschen sein. Zudem ist es für das Verständnis der dolmetschenden Person wichtig, dass diese Form

der Beratung sich vorwiegend mit der Lösungskonstruktion beschäftigt und die Suche nach den Ursachen wenig Beachtung schenkt.

Das Vermitteln der Grundhaltung, dass der Klient / die Klientin der Experte / die Expertin für das eigene Leben ist, erscheint mir insbesondere bei der kulturellen Übertragung ein Kernpunkt zu sein. Die dolmetschende Person soll die Grundhaltung, dass die Klientel am besten weiss, was in ihr Leben passt, unterstützen. Das heisst, dass das kulturelle Dolmetschen keine Ratschläge und persönliche Meinungen beinhalten soll. Es beschränkt sich auf das Einbetten von Sinnzusammenhängen. Das Dolmetschen entspricht nicht einer 1:1 Übertragung von der einen Person zur anderen. Vielmehr muss der Gesprächsinhalt durch die dolmetschende Person selber und - anhand ihres eigenen soziokulturellen Bezugsrahmens, sowie den individuellen Sinnkriterien - interpretiert werden. Aus diesen Überlegungen resultiert, dass das Dolmetschen nicht ein neutraler personenunabhängiger Vorgang ist.

Meines Erachtens hängt das Gestalten einer hilfreichen Iko Beratung auch davon ab, inwieweit die dolmetschende Person ein professionelles Verständnis der eigenen Rolle mitbringt. Es kann durchaus vorkommen, dass die dolmetschende Person an eigene Grenzen stösst. Beispielsweise wenn Gespräche belastende Themen beinhalten und im Hinblick auf Kinder persönliche Konflikte oder Unverständnis auslösen. Die dolmetschende Person muss sich soweit zurücknehmen können, dass der eigene Bezugs- und Bewertungsrahmen während des Dolmetschens nicht im Vordergrund steht oder erst im Nachgespräch reflektiert wird. Das bedeutet, dass der Dolmetscher / die Dolmetscherin solche Situationen entsprechend erkennen und reflektieren muss.

Weiter schätze ich die Sprachkompetenz der dolmetschenden Person als wichtiger Faktor ein, um Sprachnuancen zu erfassen und diese entsprechend wiederzugeben. Die Iko Beratung ist sprachlastig und die dolmetschende Person muss erkennen können, wie der Berater / die Beraterin die Frage / Aussage formuliert. Auch seitens der Beratungsperson braucht es Kompetenzen, um die komplexe Situation im Trialog zu gestalten. Beispielsweise kann sie durch eine klare und einfache Sprache das Dolmetschen unterstützen. Daraus folgt, dass die Zusammenarbeit im Trialog idealerweise geübt und laufend ausgewertet werden muss.

Für das Gestalten einer hilfreichen Iko Beratung gibt es kein Rezept mit Wirkungsgarantie. Menschen sind keine steuerbaren und voraussagbaren Wesen - im Sinne der Autopoiese. Die generischen Prinzipien bieten Hinweise, was die Beratungsperson tun kann und woran sie sich im Gestalten einer hilfreichen Iko Beratung orientieren kann. Dabei darf nicht vergessen werden, dass die generischen Prinzipien nur ein Modell darstellen und die komplexe Beratungssituation nicht wiedergeben können. Sie sind im Weiteren sehr allgemein formuliert, was für die konkrete Praxis wenig Anhaltspunkte bietet.

6.3 Ausblick

Die Fragestellungen konnten im Rahmen dieser Masterarbeit beantwortet werden. In der Auseinandersetzung mit der Masterarbeit, den daraus resultierenden Erkenntnissen und den Schlussfolgerungen haben sich weitere Fragen und Überlegungen ergeben. Diese behandeln vorwiegend die Frage, wie die gewonnenen Erkenntnisse in die Praxis umgesetzt werden können.

Aus meiner Perspektive stellt sich die weiterführende Frage, wie der Berater / die Beraterin sich möglichst kurz und präzise ausdrücken kann, ohne auf Iko Methoden verzichten zu müssen. Andererseits muss der Gesprächsinhalt ohne vertiefte Kenntnisse präzise gedolmetscht werden können. Diese Masterarbeit beleuchtete vorwiegend die Perspektive der Beratungsperson. Interessant wäre es, die Sichtweise der dolmetschenden Personen für eine gelingende Zusammenarbeit in einer Iko Beratung zu ergründen und daraus konkrete Empfehlungen für die Praxis abzuleiten.

Mich interessiert insbesondere, welche Hilfsmittel (z.B. Konzepte, Manuals, Empfehlungen, Trainingsgruppen usw.) vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden können, damit der Einbezug von dolmetschenden Personen einerseits gelingt und im Weiteren nicht als zeitraubende Zusatzbelastung empfunden wird. Ich bin überzeugt, dass solche Instrumente helfen, die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden zu erleichtern und die Bereitschaft eines Einbezuges erheblich begünstigen könnten. Zusätzlich könnte die Erarbeitung von einheitlichen Vorbereitungs- und Auswertungsbögen die Qualität der regelmässigen Zusammenarbeit in der Iko Beratung verbessern.

7. Quellenverzeichnis

- Achermann, Alberto & Künzli, Jörg (2010). Ein Recht auf Übersetzung? In Janine, Dahinden & Alexander, Bischoff (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten- Integration der Diversität?* (S.44-74). Zürich: Seismo Verlag.
- Auernheimer, Georg (Hrsg.) (2010). *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (3. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bamberger, Günter G. (2010). *Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch* (4. überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz Verlag.
- Berghaus, Margot (2011). *Luhmann leicht gemacht. Eine Einführung in die Systemtheorie* (3. überarb. Aufl.). Köln: Böhlau Verlag GmbH & Cie.
- Bierwirth, Jutta & Amadou, Abdoulaye (2013). Umgang mit Sprachbarrieren in der Psychotherapie. In Wilhelm, Körner; Gülcan, Irdem & Ullrich, Bauer (Hrsg.), *Psycho-soziale Beratung von Migranten* (S.75-84). Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Bundesamt für Statistik (2005). *Medienmitteilung. Von der Vier zur Vielsprachigkeit*. Gefunden am 02.04.2014, unter <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/22/press.Document.52213.pdf>
- Conen, Marie-Luise & Ceccin, Gianfranco (2011). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten* (3. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- De Jong, Peter & Berg, Kim Insoo (2008). *Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie* (6. überarb. Aufl.). Dortmund: Verlag modernes lernen.
- Demmer-Gaite, Elenore & Friese, Paul (2004). Interkulturelle Aufgaben in der Erziehungsberatung. In Janine, Radice von Wogau; Hanna, Eimmermacher & Andrea, Lanfranchi (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (S.190-202). Weinheim: Beltz Verlag.
- De Shazer, Steve (2010a). *Der Dreh. Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie* (11. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- De Shazer, Steve (2010b). *Worte waren ursprünglich Zauber. Von der Problemsprache zur Lösungssprache* (2. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Dettenborn, Harry (2010). *Kindeswohl und Kindeswille. Psychologische und rechtliche Aspekte* (3. überarb. Aufl.). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Duden (2007). *Das grosse Fremdwörterbuch (Wissenschaftlicher Rat der Dudenaktion, Hrsg.)* (4. überarb. Aufl.). Mannheim: Dudenverlag.

- Eberding, Angela (2004). Bedeutung der Sprache in der systemischen Beratung und Therapie. In Janine, Radice von Wogau; Hanna, Eimmermacher & Andrea, Lanfranchi (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (S.92-103). Weinheim: Beltz Verlag.
- Eicke, Monika (2010). Interkulturelles Dolmetschen als Berufsprofil: Warum braucht es qualifizierte DolmetscherInnen und interkulturelle VermittlerInnen? In Janine, Dahinden & Alexander, Bischoff (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten- Integration der Diversität?* (S.168-175). Zürich: Seismo Verlag.
- Gaiswinkler, Wolfgang & Roessler, Marianne (2012). Nichtwissen. In Jan, V. Wirth & Heiko, Kleve (Hrsg.), *Lexikon des systemischen Arbeitens. Grundbegriffe der systemischen Praxis, Methodik und Theorie* (S.290-293). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Gergen, Kenneth J. (2002). *Konstruierte Wirklichkeiten. Eine Hinführung zum sozialen Konstruktivismus*. Stuttgart: Kohlhammer GmbH.
- Gergen, Kenneth J. & Gergen, Mary (2009). *Einführung in den sozialen Konstruktivismus*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Hargens, Jürgen (2010). *Lösungsorientierte Therapie. Was hilft, wenn nichts hilft* (2. Aufl.). Dortmund: Borgmann.
- Hargens, Jürgen (2011). *Aller Anfang ist ein Anfang. Gestaltungsmöglichkeiten hilfreicher systemischer Gespräche* (4. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hargens, Jürgen (2012). *Kundige Menschen sind HeldInnen. Lösungs- und ressourcenorientierte Arbeit. Einblicke-Orientierungen-Möglichkeiten*. Dortmund: Borgmann.
- Hegemann, Thomas (2004). Interkulturelle Kompetenz in Beratung und Therapie. In Janine, Radice von Wogau; Hanna, Eimmermacher & Andrea, Lanfranchi (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (S.79-91). Weinheim: Beltz Verlag.
- Hegemann, Thomas & Oestereich, Cornelia (2009). *Einführung in die interkulturelle systemische Beratung und Therapie*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Herwig-Lempp, Johannes (2009). *Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch* (2. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Interpret (2014a). *Entscheidungshilfe zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden: Wann ist das sinnvoll?* Gefunden am 13.03.2014, unter http://www.interpret.ch/uploads/media/Entscheidungshilfe_Kriterien_dt.pdf

- Interpret (2014b). *Regionale Rahmenbedingungen und Finanzierung*. Gefunden am 13.03.2014, unter <http://www.inter-pret.ch/interkulturelles-dolmetschen/rahmenbedingungen-finanzierung.html>
- Interpret (2014c). „Glossar“ *INTERPRET. Definitionen und Erläuterungen zu den wichtigsten Begriffen im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und Vermittels*. Gefunden am 14.02.2014, unter http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Glossar_INTERPRET_d.pdf
- Interpret (2014d). *Statistiken*. Gefunden am 12.02.2014, unter <http://www.inter-pret.ch/infothek/statistiken.html> Interpret (2014e). *Berufskodex interkulturell Dolmetschen*. Gefunden am 11.01.2014, unter http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Berufskodex_2013_D_01.pdf
- Interpret (2014f). *Goldene Regeln. Interkulturelles Übersetzen vor Ort*. Gefunden am 09.01.2014, unter http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Goldene_Regeln_de_01.pdf
- Kleve, Heiko (2010). *Konstruktivismus und Soziale Arbeit. Einführung in Grundlagen der systemisch-konstruktivistischen Theorie und Praxis* (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kluge, Ulrike & Kassim, Nadsa (2006). „Der Dritte im Raum“. Chancen und Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit Sprach- und Kulturmittlern in einem interkulturellen psychotherapeutischen Setting. In Ernestine, Wohlfart & Manfred, Zaumseil (Hrsg.), *Transkulturelle Psychiatrie- interkulturelle Psychotherapie. Interdisziplinäre Theorie und Praxis* (S.177-198). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Knapp, Annelie (2010). Interkulturelle Kompetenz: eine sprachwissenschaftliche Perspektive. In Georg, Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (3. Aufl., S.81-97). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lambers, Helmut (2010). *Systemtheoretische Grundlagen Sozialer Arbeit*. Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich.
- Levold, Tom (2011). Von der Behandlung zum Dialog. Tom Levold über den Konstruktivismus in der systemischen Therapie. In Bernhard, Pörksen (Hrsg.), *Schlüsselwerke des Konstruktivismus* (S.484-505). Wiesbaden: VS Verlag Sozialwissenschaften.
- Ludewig, Kurt (1999). Psychosoziale Versorgung zwischen Expertentum und Nicht-Wissen. Eine systemische Sicht. In Harald, Karlinger (Hrsg.), *Soziale Empfindsamkeit. Festschrift zum 50-jährigen Bestehen des Instituts für Familien- und Jugendberatung der Stadt Linz* (S. 53-68). Linz: Magistrat Linz.
- Ludewig, Kurt (2002). *Leitmotive systemischer Therapie*. Stuttgart: Klett-Cotta.

- Luhmann Niklas (2008). *Soziologische Aufklärung 6. Die Soziologie und der Mensch* (3. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Luhmann, Niklas (2012). *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie* (15. Aufl.). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Petko, Dominik (2004). *Gesprächsformen und Gesprächsstrategien im Alltag der Sozialpädagogischen Familienhilfe*. Göttingen: Cuvillier Verlag.
- Pfister-Wiederkehr, Daniel (2011). *Lösungs- und kompetenzorientiertes Beraten und Coachen, Seminardokumentation*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript (11. Aufl.). Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Redmann, Thomas (2013). *Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung. Die Zusammenarbeit zwischen nicht deutschsprachigen Eltern, Mittelspersonen und Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich*. Gefunden am 28.07.2013, unter http://www.sozialarbeit.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/soziale_arbeit/Forschung/Forschungsberichte/Soziale_Integration/Kurzbericht_Interkulturelle_%C3%9Cbersetzung_und_Vermittlung.pdf
- Rufer, Martin (2012). *Erfasse komplex, handle einfach. Systemische Psychotherapie als Praxis der Selbstorganisation- ein Lernbuch*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Salman, Ramazan (2010). Vermittler zwischen Sprachen und Kulturen. Methoden des Gemeindedolmetschens und des Überbrückens von Kommunikationshindernissen. In Thomas, Hegemann & Ramazan, Salman (Hrsg.), *Handbuch Transkulturelle Psychiatrie* (S.199-215). Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Schiepek Günter (2004). Synergetisches Prozessmanagement- ein Beitrag zu Theorie und Praxis der Psychotherapie. In Arist, von Schlippe & Christian, Willy Kriz (Hrsg.), *Personenzentrierung und Systemtheorie. Perspektiven für psychotherapeutisches Handeln* (S.252-268). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schiersmann, Christiane & Thiel, Heinz-Ulrich (2012): Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen- eine Theorie von „Schulen“ und „Formaten“. In Christiane, Schiersmann & Heinz-Ulrich, Thiel (Hrsg.), *Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen. Interdisziplinäre Beratungsforschung* (S.14-78). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Schmitz, Lilo (2011). *Lösungsorientierte Gesprächsführung. Übungen und Bausteine für Hochschule, Ausbildung & kollegiale Lerngruppen* (2. Aufl.). Dortmund: Borgmann.
- Schulz von Thun, Friedemann (1997). *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Simon, Fritz B. (2013). *Einführung in Systemtheorie und Konstruktivismus* (6. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Thomas, Alexander (2005). *Grundlagen der interkulturellen Psychologie*. Nordhausen: Verlag Traugott Bautz.
- Von Glasersfeld, Ernst (2001). Über die Grenzen der Sprache. In Hans A., Wüthrich; Wolfgang B., Winter & Andreas, Philipp (Hrsg.), *Grenzen ökonomischen Denkens. Auf den Spuren einer dominanten Logik* (S.7-11). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Gabler.
- Von Schlippe, Arist; Hachimi, El Mohammed & Jürgens, Gesa (2013). *Multikulturelle systemische Praxis. Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision* (4. überarb. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen (2012). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung 1. Das Grundlagenwissen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Walter, John L.; Peller, Jane E. (2004). *Lösungs-orientierte Kurztherapie. Ein Lehr- und Lernbuch* (6. Aufl.) Dortmund: Verlag modernes lernen.
- Watzlawick, Paul; Jackson, Don D. & Beavin, Janet H. (2011). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien* (12. Aufl.). Bern: Hans Huber Verlag.
- Westmeyer, Hans (2011). *Communicamus ergo sum* oder Am Anfang stehen die Beziehungen. Hans Westmeyer über Kenneth Gergens *Konstruierte Wirklichkeiten*. In Bernhard Pörksen (Hrsg.), *Schlüsselwerke des Konstruktivismus* (S.411-423). Wiesbaden: VS Verlag Sozialwissenschaften.
- Wittgenstein, Ludwig (1996). *Ein Reader* (Anthony Kenny, Hrsg.). Stuttgart: Philipp Reclam jun.
- Zielke, Barbara (2007). *Sozialer Konstruktivismus. Psychologische Diskurse*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Anhang A: Ausführungen zur soziologischen Systemtheorie

Die Systemtheorie hat sich laut Berghaus (2011) in verschiedenen Wissenschaftsbe-
reichen, beispielsweise in der Soziologie, in den Kommunikationswissenschaften, in
der Psychologie und in der Biologie, durchgesetzt. Luhmann wird mit seiner langjähri-
gen Arbeit zu den Systemtheoretikern dazugerechnet (S.24). Luhmanns Theorie kann
gemäss Lambers (2010) als Analyserahmen für die Erfassung der Komplexität einer
modernen Gesellschaft⁷⁰ verwendet werden (S.12-13). Luhmann hat festgestellt, dass
sich die Gesellschaft in relativ autonome gesellschaftliche Funktionssysteme ausdiffe-
renzierte. Diese Teilsysteme kümmern sich abhängig ihrer Funktion, um rechtliche,
wirtschaftliche, pädagogische, politische und religiöse Aufgabenstellungen. Das hat
dazu geführt, dass der Mensch nur noch mit den benötigten Eigenschaften daran be-
teiligt ist und nicht als ganzes System mit miteingeschlossen. Der Mensch ist nur noch
in der Familie und in Intimbeziehungen als ganze Person einbezogen (S.68-69). In der
Folge Luhmann verwendet in der Folge in der soziologischen Systemtheorie nicht
mehr den Begriff des „Menschen“ oder des „Subjektes“. Er weist diese Begriffe als
soziologische Kategorie und damit als Analyseinheit zurück. So kommunizieren aus
seinem Verständnis beispielsweise nicht mehr Menschen, sondern „soziale Systeme“.
Luhmann wird deswegen als „anti-human“ bezeichnet. Die gängigen philosophischen
und soziologischen Denkweisen nehmen den Menschen und seine Handlungsweise
ins Zentrum der Überlegungen. Damit bricht Luhmann in seiner soziologischen Sys-
temtheorie (Berghaus, 2011, S.20-21).

Ausführungen zu Sprache und Kommunikation aus Sicht Niklas Luhmann:

Luhmanns Kommunikationsmodell bezieht sich gemäss Berghaus (ib.) nicht auf Per-
sonen als einzelne Akteure, sondern ist das Ereignis von sozialen Systemen. Er defi- niert
soziale Systeme als Kommunikation. Kommunikation entsteht erst dann, wenn
mindestens zwei informationsverarbeitende Prozessoren teilnehmen. Sie ist nur so-
lange vorhanden ist, wie Kommunikation an Kommunikation anschliesst (S.76-78). Die Sprache
als wichtigstes Kommunikationsmedium spielt für Luhmann eine wesentliche Rolle.
Luhmann (2012) definiert Sprache folgendermassen:

„Sprache ist ein Medium, das sich durch den Zeichengebrauch auszeichnet. Sie be-
nutzt akustische bzw. optische Zeichen für Sinn“ (S.220).

Der Begriff der „strukturellen Koppelung“ prägte Humberto R. Maturana. Damit ist die
wechselseitige Anpassung aufgrund von Irritationen zwischen einem autopoietischen
System und seiner Umwelt gemeint. Mit Hilfe der strukturellen Koppelung schafft die
Sprache einen Bezug zwischen psychischem System (Bewusstsein) und sozialem System
(Kommunikation) herzustellen (Simon, 2013, S.79).

⁷⁰ Eine moderne Gesellschaft ist nach Luhmann in verschiedene differenzierte Funktionssysteme aufgespal-
tet. Sie unterscheidet sich zu früheren, zentral gesteuerten Gesellschaften wie z.B. im Feudalismus (von
Schlippe & Schweitzer, 2012, S.114).

Anhang B: Grundannahmen

Folgende Ergänzungen der Grundannahmen stammen von Walter und Peller (2004):

Ausnahmen geben Hinweise auf Lösungen:

Die Beratungsperson sucht mit dem Klient / der Klientin nach Situationen, in denen das Problem nicht auftritt oder weniger stark vorhanden ist. Diese „Ausnahmezeiten“ geben Hinweise auf Lösungskonstruktionen und verstärken das Gefühl der Kontrolle über das Problem (S.29-32).

Nichts ist immer gleich:

Ein Problem zeichnet sich oft dadurch aus, dass der Klient / die Klientin denkt, dass er / sie an der veränderungsbedürftigen Situation nichts ändern kann. Zudem hat er / sie oft alle verfügbaren Lösungsansätze erfolglos ausprobiert. Die Grundannahme besagt, dass alles sich laufend wandelt und Änderung immer auftritt. Das Verb „sein“ suggeriert die Vorstellung, dass etwas fix und nicht veränderbar ist. Die Autoren empfehlen Verben anstelle von Substantiven zu verwenden. Insbesondere die Verben „zeigen“, „werden“, „scheinen“ und „handeln“ betonen die Handlungsfähigkeit einer Person und die Veränderbarkeit von Situationen (S.32-35).

Kleine Veränderungen führen zu grossen Veränderungen:

Ein Problem ist abhängig von seiner Definition. Das Bewältigen von „kleinen“ Problemen verstärkt beim Klient / bei der Klientin das Gefühl, Einfluss auf das Problem nehmen zu können. Kleine Erfolgsmomente unterstützen das Gefühl der eigenen Handlungsfähigkeit und die Zuversicht Lösungen für „grössere“ Probleme zu finden (S.35-38).

Kooperieren ist unvermeidlich:

Damit ist die Vorstellung verbunden, dass Menschen ihre Probleme grundsätzlich lösen wollen, auch wenn sie Lösungsangebote nicht annehmen oder sich ablehnend gegenüber der Beratungsperson verhalten. Solches Verhalten bietet dem Berater / der Beraterin Hinweise, wie der Klient / die Klientin momentan über das Problem denkt und wie es gelöst werden kann (S.38-41).

Ressourcenorientierung:

Grundsätzlich verfügt jeder Mensch über Fähigkeiten und Kompetenzen, um eigene Handlungsabläufe zu verändern und Lösungen zu konstruieren. Die Aufgabe der Beratungsperson ist es, die vorhanden Stärken und Fähigkeiten des Klienten / der Klientin zu betonen (S.41-42).

Rekursivität:

Eine Handlung und die Beschreibung davon verhalten sich kreisförmig (zirkulär) zueinander. Gelingt es, dem Problem eine andere Beschreibung und damit eine Änderung der Bedeutung zu geben, beeinflusst dies das weitere Verhalten (S.44-45).

Die Bedeutung liegt in der Reaktion:

Die Verantwortung für eine klare Kommunikation liegt bei der Beratungsperson. Sie ist zuständig zu reagieren, falls der Klient / die Klientin eine Handlung anders interpretiert, als beabsichtigt. Die Reaktion der Klientel gibt Hinweise, wie das Kommunikationsangebot interpretiert wird (S.45-46).

Ganzheitlichkeit:

Verändert der Klient / die Klientin die Beschreibung des Ziels (Lösung) oder sein / ihr Handeln, wirkt sich dies auf die Interaktionen mit den anderen beteiligten Personen aus. Die ganzheitliche Sichtweise hat zur Folge, dass nicht alle vom Problem betroffenen Personen zwingend an der Lösungskonstruktion teilnehmen müssen (S.48-50).

Mitgliedschaft in einer Behandlungsgruppe:

Damit sind alle Personen gemeint, die der Ansicht sind, dass ein Problem vorhanden ist, bei dem sie bei der Lösung mithelfen wollen. Sie müssen sich über die Definition des Problems oder über die Zielerreichung nicht einig sein. Die Beratungsperson gehört auch zur Gruppe, sofern sie sich dem gemeinsamen Ziel anschliesst (S.50-53).

Leidenerkennung:

Daniel Pfister-Wiederkehr (2011) ergänzt die 12 Grundannahmen, durch die der Leidenerkennung. Damit soll der Berater / die Beraterin oft als leidvoll empfundene Situation ausreichend gewürdigt werden. Ein zu schnelles Fokussieren auf die Lösungskonstruktion kann zur Folge haben, dass die Klientel sich nicht verstanden und wertgeschätzt fühlt (S.15).

Anhang C: Ausbildung und Qualifizierung von interkulturell Dolmetschenden

Die nachfolgenden Informationen sind von Interpret (2014c):

Zertifikat INTERPRET:

Mit dem Zertifikat INTERPRET wurde 2004 eine einheitliche nationale Qualifizierung für interkulturell Dolmetschende geschaffen und erfolgreich eingeführt. Mittlerweile (Mitte 2013) sind rund 850 Personen im Besitz dieses Fähigkeitsausweis für interkulturell Dolmetschende. Er bescheinigt, dass die Inhaberinnen und Inhaber in Trialogsituationen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich die Verständigung zwischen Fachpersonen und Personen aus der Migrationsbevölkerung sicherstellen können und dabei grundlegende Qualitätsstandards und berufsethische Grundsätze beachten. Das Zertifikat wird in der Regel nach dem erfolgreichen Besuch von zwei Ausbildungsmodulen, dem Nachweis der Sprachkompetenzen sowie einer Praxiserfahrung von mindestens 50 Stunden erteilt (S.5).

Eidgenössischer Fachausweis:

Der eidgenössische Fachausweis für interkulturell Übersetzende wird seit 2009 vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (ehemals BBT) ausgestellt. Er bescheinigt, dass die Inhaberin / der Inhaber hohen professionellen Standards genügt und auch anspruchsvolle Übersetzungseinsätze bewältigen kann. Neben den Ausbildungsmodulen und dem Nachweis der Sprachkompetenzen wird eine längere, in kontinuierlicher Supervision reflektierte Berufspraxis vorausgesetzt. Zur Erlangung des Fachausweises muss eine Berufsprüfung absolviert werden, bestehend aus einer schriftlichen Prüfungsarbeit und einer Abschlussprüfung (S.5).

Kompetenznachweis:

Sowohl für das Zertifikat INTERPRET als auch für den eidgenössischen Fachausweis werden das Attest Modul 1 („Interkulturelles Übersetzen im Trialog“) und das Attest Modul 2 („Orientierung im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen“) verlangt. Diese stellen die Kompetenznachweise für die in den Modulen vermittelten Inhalte und Fähigkeiten dar. In der Regel werden diese Atteste über den Besuch der entsprechenden Ausbildungsmodule erworben. Personen, welche über eine in etwa den Modulen entsprechende Ausbildung verfügen oder welche sich die erforderlichen Kompetenzen über eine lange und reflektierte Praxiserfahrung angeeignet haben, können die Modulatteste (Modul 1 oder Modul 2 oder beide Module) über ein Gleichwertigkeitsverfahren erwerben (S.5).

Anhang D: Berufskodex für interkulturell Dolmetschende

Nachfolgender Ausschnitt entstammt aus dem Berufskodex für interkulturell Dolmetschende nach Interpret (2014e):

Transparenz

Interkulturell Dolmetschende legen persönliche, verwandtschaftliche und berufliche Beziehungen offen, die zu den anwesenden Personen bestehen.

Neutralität

Interkulturell Dolmetschende nehmen eine neutrale Haltung ein.

Selbstverantwortung und Professionalität.

Sie lehnen einen Auftrag ab oder beenden ihn, wenn sie in einer bestimmten Situation nicht in der Lage sind, sich an den Berufskodex zu halten. Sie nehmen nur Aufträge an, denen sie sich fachlich und persönlich gewachsen fühlen.

Schweigepflicht

Interkulturell Dolmetschende sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Dies gilt auch nach Beendigung des Auftragsverhältnisses. Die Verletzung der beruflichen Schweigepflicht kann gerichtlich verfolgt werden.

Rahmenbedingungen und Gesprächsablauf

Interkulturell Dolmetschende sorgen für Rahmenbedingungen und Abläufe, die ihnen eine gute Übersetzung ermöglichen:

- Sie klären in einem Vorgespräch den Inhalt und das Ziel des Gesprächs ab.
- Sie stellen sicher, dass ihre Rolle allen Beteiligten bekannt ist.
- Um Missverständnisse zu vermeiden, unterbrechen sie das Gespräch oder fragen nach, wenn dies nötig erscheint.
- Sie deklarieren weiterführende Erklärungen gegenüber allen Gesprächspartnern als solche (S.1).

Anhang E: Überblick generische Prinzipien sowie lösungs- und kompetenzorientierte Methoden / Interventionen

Quelle: Schiepek, 2004, S.263-264; Martin Hafen, 2012, S.36-41, eigene Darstellung und Erweiterung

Schaffen von Stabilitätsbedingungen

Bedeutung des Prinzips

Ordnungsübergänge sind mit Destabilisierung verbunden. Beratung soll einen stabilen Kontext bieten: Massnahmen zur Erzeugung struktureller und emotionaler Sicherheit, Vertrauen, Selbstwertunterstützung

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Auftragsklärung (Pflichtkontext Kinderschutz), Kontrakt herstellen, Transparenz bez. Rolle der spF, Auftrag und Informationsfluss, Interaktionsmuster beachten, Erzeugen einer kooperativen Arbeitsbeziehung / Klient/in Interaktionsmuster, Joining, interkulturelle Kompetenz und Kultursensibilität, Wertschätzung und Komplimente anbieten, Expertentum der Klientin / des Klienten wahren, Positiver Fokus, gemeinsame Sprachbasis ermöglichen, Klären von Wortbedeutungen, Selbstwirksamkeit betonen, präsent sein und zuhören, Klärung der Häufigkeit der Gespräche, Klären des konkreten Beratungsablaufes, falls möglich Ort der Beratung wählen lassen

Erkennen des Musters des relevanten Systems

Bedeutung des Prinzips

Identifikation von Mustern des relevanten Systems auf das bezogen Veränderung beabsichtigt wird, Beschreibung und Analyse von Mustern und Systemprozessen

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Erfassen der Ressourcen des Systems und seiner Umwelt / seines Sozialraums, Erkennen der „guten Gründe“ von Verhalten, Hypothesenbildung, Erfassen der Problembeschreibung, z.B. durch zirkuläres Fragen, Klären auf was sich Veränderung beziehen soll, berücksichtigen von Interaktionsmustern

Herstellen eines Sinnbezuges

Bedeutung des Prinzips

Klären und Fördern der sinnhaften Einordnung und Bewertung des Veränderungsprozesses, Bezug zum Lebensstil und persönlichen Entwicklungsaufgaben herstellen

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Bezugsrahmen und Sichtweise durch systemische Fragen klären, Expertise des Nichtwissens als Berater/in wahren, lko Grundannahmen „Nichts ist immer gleich“/ „Kleine Veränderungen führen zu grossen Veränderungen“ wertschätzendes Nachfragen, Reframing, Normalisieren, Hypothetische Fragen / Wunderfrage, Ökologiefrage

Ermöglichen von Energetisierung

Bedeutung des Prinzips

Herstellung motivationsfördernde Bedingungen, Ressourcenaktivierung, Bezug zu Zielen und Anliegen herstellen

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Wunderfrage und Zielklärung, Erfolgserlebnisse würdigen, Selbstwirksamkeit stärken, Frage nach Ausnahmen, Skalierungsfragen, Grundannahme: „Kleine Veränderungen führen zu grossen Veränderungen“

Realisieren von Destabilisierung / Fluktuationsverstärkungen

Bedeutung des Prinzips

Experimente, Musterunterbrechungen, Unterscheidungen und Differenzierungen einführen, Ausnahmen, ungewöhnliches Verhalten

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Einbezug der Sichtweisen Dritter, Reframing, Hypothetische Fragen, Perspektivenerweiterung, Frage nach Ausnahmen

Kairos beachten, Resonanz und Synchronisation ermöglichen

Bedeutung des Prinzips

Resonanz und Synchronisation zwischen den beraterischen Prozessen und den inneren Prozessen des Klienten/der Klientin ermöglichen: Zeitliche Passung und Koordination der Vorgehensweise und des Kommunikationsstils der Beratungsperson mit psychischen und physiologischen Prozessen und Rhythmen des Klienten / der Klientin

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Rapport, passende Fragen im entsprechenden Moment stellen, verwenden von Schlüsselwörtern, Komplimente und Wertschätzung anbieten, gemeinsame Sprache ermöglichen, beachten der Sprechgeschwindigkeit, Blickkontakt, Verwendung von Metaphern, Synchronisation der non- und paraverbalen Kommunikation

Ermöglichen gezielter Symmetrieunterbrechung

Bedeutung des Prinzips

Zielorientierung, Antizipation und geplante Realisation von Strukturelementen des neuen Ordnungszustandes

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Timeline, Entwickeln von Lösungsbildern und -abläufen, Einbezug des Umfelds, Rollenspiel → neues Verhalten und Emotionen einüben, Komplimente anbieten

Re-Stabilisierung

Bedeutung des Prinzips

Massnahmen zur Stabilisierung und Integration neuer Kognitions-Emotions-Verhaltens-Muster

Lko Methoden und Interventionen, die diesem Prinzip dienen

Zielerreichung thematisieren, Selbstwirksamkeit betonen, Komplimente, Anerkennung der Veränderung